



**Gonçalo Leal Guerreiro Carneiro**

Licenciado em Engenharia do Ambiente

## **Sol, Praias e Normas. Requisitos e Recomendações para uma gestão sustentável das praias do Tróia Resort.**

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em  
Engenharia do Ambiente, perfil de Sistemas Ambientais

Orientador: Prof. Doutor José Carlos Ribeiro Ferreira,  
FCT-NOVA

Co-orientador: Eng<sup>a</sup> Célia Ferreira, SONAE Capital

Júri:

Presidente: Prof. Doutora Maria Teresa Calvão Rodrigues  
Arguente: Prof. Doutor Carlos Manuel Prudente Pereira da Silva  
Vogal: Prof. Doutor José Carlos Ribeiro Ferreira



FACULDADE DE  
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA  
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

**Dezembro de 2018**





# **Sol, Praias e Normas. Requisitos e Recomendações para uma gestão sustentável das praias do Tróia Resort.**

© Gonçalo Leal Guerreiro Carneiro  
Faculdade de Ciências e Tecnologia  
Universidade Nova de Lisboa

A Faculdade de Ciências e Tecnologia e a Universidade Nova de Lisboa têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.



## Agradecimentos

Ao Professor José Carlos Ferreira, pela sua boa disposição, energia positiva, orientação e seus conselhos. Agradeço ainda o seu apoio durante todo o percurso de tese.

Às Engenheiras e co-orientadoras Célia Ferreira e Ana Rita Farinha pela sua disponibilidade e orientação.

À FCT que foi também a minha casa durante os últimos anos. Aos Professores que me acompanharam e me ajudaram, em especial ao Professor Pedro Santos Coelho.

Um agradecimento especial aos que estiveram sempre comigo. À minha família, Pais, Irmão, Avós, aos meus Irmãos, André, Zé, e Carrilho e ainda à Mariana. À Rosa, pelo apoio e dedicação.

Obrigado, por tudo.



## Resumo

A península de Tróia, no concelho de Grândola, tem sido um dos palcos dos grandes desenvolvimentos turísticos em Portugal. O aumento dos dias quentes, registados nos últimos anos, tem vindo a reflectir-se numa maior ocupação turística ao longo do litoral português. Existe, cada vez mais, uma preocupação de gestão costeira, compatibilização dos serviços turísticos e ambiente, resultando num desenvolvimento sustentável.

No âmbito da presente dissertação foram estudadas três praias: Tróia-Mar, Tróia Bico-das-Lulas e Tróia-Galé, todas concessionadas pela Troiaresort. Todas as praias apresentam várias certificações/galardões, como o EMAS, a ISO 14001:2015, Bandeira Azul, Praia Acessível e Qualidade de Ouro. Contudo, e devido à exigência da organização, pretende-se estudar a aplicabilidade da ISO 13009:2015. A norma estabelece os requisitos e recomendações para uma praia com uma gestão sustentável, mantendo a qualidade dos serviços, conservando a infraestrutura natural, mantendo as zonas limpas, seguras e susceptíveis ao turismo. A gestão e planeamento é feita através de um sistema de auditorias recorrendo ao ciclo PDCA.

A presente tese tem como objectivo o estudo das diferentes certificações/galardões, em específico as que estão em vigor no TROIA RESORT e compará-las com a certificação específica da International Organization for Standardization, a ISO 13009:2015.

Foi feita uma auditoria ao TROIA RESORT com a checklist da ISO 13009:2015 para verificar as conformidades e não-conformidades que a organização apresentava. Através da auditoria foi possível identificar as falhas da organização e indicar as recomendações para cobrir as necessidades para que a certificação fosse aceite. Simultaneamente foi feito um inquérito durante o mês de Agosto, com 100 inquiridos. Este questionário permitiu perceber as maiores necessidades dos utilizadores de praia. Depois do estudo das actuais certificações do TROIA RESORT, foi feita uma comparação entre estas e a ISO 13009:2015 para compreender se existia a necessidade da organização adquirir a norma, uma vez que esta comporta custos para a sua certificação.

Conclui-se que a ISO 14001:2015, Bandeira Azul, Praia Acessível e Qualidade de Ouro abrangem quase a totalidade da norma ISO 13009:2015. Nos casos gerais, a norma apresenta-se de extrema importância e deve ser aplicada sempre que possível. No caso particular de Tróia, devido às actuais certificações não se apresenta vantajosa a aplicação da norma. Os pontos em que as outras certificações não são tão específicas já estão cobertos pelo Troiaresort, mesmo na ausência da norma ISO 13009:2015. Os pontos em “não-conformidade” da auditoria não são significativos tendo em conta as características da praia. Porém, apesar de não ser totalmente necessária, é sempre um ponto benéfico e pode actuar em conjunto com as outras certificações, de modo sinérgico.

**Palavras-chave:** Gestão; Sustentabilidade; ISO 13009:2015; Certificação; Tróia





## Abstract

The Tróia Peninsula, in Grândola, has been the stage of a big touristic development in Portugal. These last years the temperature has been rising every year, and that phenomenon is bringing more tourism along the Portuguese coast. More tourism means also more pressure on those specific areas, which brings more awareness on coastal management and the attempt to make the services, the tourism and the nature compatible. This mix results in sustainable development.

Within the scope of this thesis there was three beaches that needed to be studied: Tróia Mar Beach, Tróia Bico das Lulas Beach and Tróia Galé Beach, all under command of Troiaresort. Every beach has certifications/awards as EMAS, ISO 14001:2015, Blue Flag, Accessible Beach certification, our Golden Quality Beach certification. However, since the organization is very demanding, they are trying to understand if it's worth it to implement the ISO 13009:2015.

The normative document establishes the requirements and the recommendations for a sustainable beach, keeping the total quality of the services on the beach, maintaining the natural infrastructure, keeping the beach clean, secure and available to tourism. The management and the planning are made thought an audit system, such as a PDCA cycle.

The goal of this thesis is to study the different awards and certifications (that are being used on this beaches) and compare them with the ISO 13009:2015 certification.

The ISO 13009:2015 checklist was used for the audit, to check what was already done concerning the requirements of the normative document. Through this process it was possible to identify the flaws of the organization and advise the company how to act before those issues. Simultaneously there was a survey in August, across the three beaches, with a total of 100 people completing the form. This exercise allowed understand the needs of the users in the beach. After the study of the certifications in Tróia beaches there was a comparison between all of those and the ISO 13009:2015. There are some points that the organization don't fulfill, but they are not significative if we think about the features of the beaches. Even if it's not totally useful, the ISO 13009:2015 is always a plus and can co-work with the other certifications and awards.

**Key-words:** Management; Sustainability; ISO 13009:2015; Certification; Tróia



# ÍNDICE DE MATÉRIAS

<b>1</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
1.1	Enquadramento do tema e problemática.....	1
1.2	Objectivo e âmbito .....	2
1.3	Organização da dissertação.....	3
<b>2</b>	<b>A zona costeira portuguesa, o turismo e os processos de certificação e galardões ..</b>	<b>4</b>
2.1	A Costa Portuguesa.....	5
2.2	O turismo e o seu reflexo económico .....	11
2.3	Certificações e galardões.....	20
2.4	Instrumentos e servidões estratégicas .....	27
2.5	International Organization for Standardization.....	30
<b>3</b>	<b>Metodologia.....</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>Tróia como caso de estudo .....</b>	<b>33</b>
4.1	Grândola.....	34
4.2	Praias de Tróia .....	36
<b>5</b>	<b>A certificação como instrumento para uma gestão sustentável de praias no Troia Resort .....</b>	<b>40</b>
5.1	Requisitos gerais para a gestão de praias.....	41
5.2	Infra-estruturas das praias .....	57
5.3	Prestação de serviços.....	72
<b>6</b>	<b>Conclusão.....</b>	<b>95</b>
6.1	Requisitos gerais para a gestão de praias.....	95
6.2	Infra-estruturas das praias .....	96
6.3	Prestação de serviços.....	96
6.4	Comparação entre certificações.....	96
6.5	Inquéritos/Entrevistas .....	100
6.6	Análise, recomendações e certificações futuras .....	103
<b>7</b>	<b>Referências bibliográficas .....</b>	<b>106</b>
<b>8</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>111</b>
8.1	Questionários realizados durante a semana.....	111
8.2	Questionários realizados durante o fim de semana .....	128



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Presumível evolução da linha de costa .....	5
Figura 2. Principais sectores costeiros (1 a 8), tipo de litoral e principais terrenos tecnoestratigráficos .....	7
Figura 3. Taxa de crescimento do PIB, 2006-2010 .....	11
Figura 4. Contribuição global do turismo .....	12
Figura 5. Crescimento do PIB das indústrias globais em 2016.....	12
Figura 6. Contribuição para o PIB global do sector Travel & Tourism em 2016 (Business vs Leisure) .....	13
Figura 7. Contribuições directas e indirectas do sector Travel & Tourism.....	13
Figura 8. Entrada de turistas em Portugal (1967-2007).....	15
Figura 9. Resposta estratégica ao desafio das alterações climáticas .....	17
Figura 10. Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas .....	19
Figura 11. Metas para o Turismo em Portugal 2017-2027 .....	20
Figura 12. Células sedimentares de Portugal .....	34
Figura 13. Ilustração da Península de Tróia em 1948 .....	34
Figura 14. Dinâmica dunar de Tróia .....	34
Figura 15. Município de Grândola.....	35
Figura 16. Ilustração da actual península de Tróia.....	37
Figura 17. Ilustração da Península de Tróia em 1997.....	37
Figura 18. Painel informativo nas imediações da praia Tróia Galé .....	43
Figura 19. Locais de recolha de água na península de Tróia .....	47
Figura 20. Informação sobre o Programa Bandeira Azul num painel à entrada da praia.....	47
Figura 21. Painel informativo do Instituto de Socorros a Náufragos .....	49
Figura 22. Planta de emergência dos serviços da praia Tróia Mar .....	50
Figura 23. Manutenção dos passadiços na praia Tróia Bico das Lulas.....	52
Figura 24. Obras de manutenção nos apoios de praia.....	52
Figura 25. Resultado da intervenção nos passadiços .....	52
Figura 26. Identificação do KIT de primeiros socorros no apoio de praia de Tróia Mar .....	59
Figura 27. Exemplo dos passadiços das praias .....	59
Figura 28. Identificação dos WC com indicação para banhistas com dificuldades na mobilidade .....	61
Figura 29. Identificação de serviços na praia Tróia Mar .....	61
Figura 30. Adaptação das WC's para banhistas com mobilidade reduzida.....	62
Figura 31. Lava-pés e chuveiros na praia de Tróia Mar .....	64
Figura 32. Lava pés da praia Tróia Galé.....	64
Figura 33. Bebedouro e instalações sanitárias adaptadas na praia de Tróia Galé.....	65
Figura 34. Zonas de sombra nas praias de Tróia.....	66
Figura 35. Mobilidade nas praias de Tróia.....	69

Figura 36. Acessibilidade em Tróia.....	69
Figura 37. Acessibilidade para bicicletas nas praias de Tróia .....	70
Figura 38. Estacionamento na praia Tróia Mar .....	71
Figura 39. Estacionamento condicionado em Tróia Mar.....	71
Figura 40. Painél informativo sobre a Bandeira Azul.....	73
Figura 41. Banhistas a lerem os painéis informativos sobre a fauna e flora das praias de Tróia. .....	74
Figura 42. Banhistas a ler um painél informativo sobre a evolução da península de Tróia.....	74
Figura 43. Edital de praia .....	77
Figura 44. Informação sobre serviços.....	77
Figura 45. Sinalização de praia .....	77
Figura 46. Sinalizações nas praias de Tróia .....	83
Figura 47. Sinalização de bandeiras nas praias de Tróia .....	84
Figura 48. Postos de reciclagem na praia Tróia Mar.....	89
Figura 49. Postos de reciclagem nas imediações da praia.....	89
Figura 50. Registo das limpezas dos WC's de apoios de praia. ....	90
Figura 51. Veículo de manutenção das praias de Tróia .....	91
Figura 52. Zona desportiva da praia Tróia Bico das Lulas.....	95
Figura 53. Género dos banhistas e Tipologia dos mesmos .....	100
Figura 54. Detritos no areal da praia .....	105
Figura 55. Pneu abandonado no areal de praia .....	105

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Principais desafios ambientais do litoral marinho .....	6
Tabela 2. Potenciais consequências da falta de aplicação de normas de gestão .....	10
Tabela 3. Entidades intervenientes nas certificações de praia .....	10
Tabela 4. Esquema conceptual referente ao ciclo PDCA .....	32
Tabela 5. Esquema conceptual da metodologia referente aos inquéritos .....	33
Tabela 6. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.3 sobre a regulamentação das infra-estruturas de praia.....	42
Tabela 7. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.3 sobre o código de boas práticas .....	42

Tabela 8. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.4 sobre o licenciamento das praias.....	45
Tabela 9. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.5.1 sobre a identificação de riscos dessaúde pública.....	46
Tabela 10. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.5.2 sobre o plano de emergência da norma.....	48
Tabela 11. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.5.3 sobre o plano organizacional da norma.....	50
Tabela 12. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.5.2 sobre a manutenção do plano organizacional .....	51
Tabela 13. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.5.3 complementar ao plano de monitorização .....	53
Tabela 14. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.5 sobre a comunicação aos Stakeholders.....	54
Tabela 15. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.7 sobre a promoção e actividades da praia.....	55
Tabela 16. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.8 sobre a medição de desempenho da praia.....	56
Tabela 17. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 4.9 sobre a satisfação do cliente e correspondente feedback.....	57
Tabela 18. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.1 sobre os serviços e infraestruturas .....	58
Tabela 19. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.2.1.1 sobre os serviços gerais sanitários .....	60
Tabela 20. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.2.1.2 sobre os serviços de WC .....	62
Tabela 21. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.2.1.3 sobre chuveiros e lava pés .....	63
Tabela 22. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.2.2 sobre as infraestruturas permanentes: água potável.....	64
Tabela 23. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.2.3 sobre as infraestruturas permanentes: Cacifos e balneários .....	65
Tabela 24. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.3.1 sobre as infraestruturas temporárias: zonas de sombra .....	66
Tabela 25. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.3.2 sobre as infraestruturas de praia .....	67
Tabela 26. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.4.1 sobre os acessos às praias .....	67
Tabela 27. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.4.2 sobre as responsabilidades e monitorização.....	68



Tabela 28. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.4.3 sobre os requisitos gerais da acessibilidade .....	69
Tabela 29. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.4.4 sobre o estacionamento nas imediações das praias .....	70
Tabela 30. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 5.4.5 sobre a restrição a veículos particulares nas praias .....	71
Tabela 31. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.1.1 sobre a informação nos serviços prestados .....	72
Tabela 32. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.1.2 sobre a informação ao turismo.....	74
Tabela 33. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.1.3 sobre as taxas e impostos .....	75
Tabela 34. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.1.4 sobre o código de boas práticas .....	75
Tabela 35. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015. Ponto 6.1.5 sobre a informação e segurança balnear .....	76
Tabela 36. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.1.6 sobre a informação sanitária.....	78
Tabela 37. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.1 sobre a informação geral .....	79
Tabela 38. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015. Ponto 6.2.2 sobre as responsabilidades .....	80
Tabela 39. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.3 sobre os requisitos gerais.....	80
Tabela 40. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.4 sobre o planeamento e gestão de risco.....	81
Tabela 41. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.5 sobre as medidas de controlo da norma .....	82
Tabela 42. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.6.1 sobre a sinalização.....	82
Tabela 43. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.6.2 sobre as bandeiras como elemento de informação .....	83
Tabela 44. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.6.3 sobre o zonamento de actividades.....	84
Tabela 45. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.7.1 sobre os nadadores salvadores e primeiros socorros .....	85
Tabela 46. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.7.2 sobre os serviços de salvamento e emergência .....	87
Tabela 47. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.2.9 sobre a evacuação de praias .....	87

Tabela 48. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.3.1 sobre a limpeza da praia.....	88
Tabela 49. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto sobre o planeamento e seus requisitos .....	89
Tabela 50. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.3.3 sobre as limpezas das instalações e equipamentos de serviço .....	90
Tabela 51. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.3.4 sobre a eliminação, recolha e reciclagem de resíduos .....	91
Tabela 52. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.4.1 sobre os serviços comerciais gerais .....	92
Tabela 53. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.4.2 sobre os serviços de restauração .....	93
Tabela 54. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.4.3 sobre as zonas de conforto .....	93
Tabela 55. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 Ponto 6.4.4 sobre o desporto e actividades de lazer.....	94

# 1 Introdução

## 1.1 Enquadramento do tema e problemática

Durante toda a história, ao longo da costa, foram construídas inúmeras cidades portuárias. Estas cidades facilitavam o comércio entre os diferentes portos, países e em muitos casos, continentes. Trocavam-se especiarias, tecidos, porcelanas entre outros materiais exóticos. Esta facilidade permitiu às cidades terem um papel muito relevante na economia dos povos, até aos dias de hoje. Ainda hoje essas zonas são importantes não só economicamente como também se tornaram pontos turísticos, especialmente as zonas balneares (Lyratzopoulou & Zarotiadis, 2014).

Portugal possui um território com extraordinária beleza. O mar e a costa caracterizam grande parte do setor turístico no país. Parte da costa portuguesa apresenta locais propícios para a prática de atividades lúdicas, comerciais e balneares, o que resulta numa intensificação turística. Este fenómeno tem-se acentuado não só em Portugal como no resto do mundo (Fernandes, Monte, & Castro, 2003).

O turismo tem crescido exponencialmente, desde o século XX e consigo tem trazido uma grande importância económica devido ao crescente aumento de turistas a nível global, bem como os seus impactos ambientais que se tem refletido na costa. O litoral português tem sido sujeito a inúmeras pressões naturais e humanas que se têm vindo a intensificar tornando essencial a gestão apropriada das zonas costeiras. O ordenamento do território é o principal fator de preocupação nos dias de hoje. É, em todo o mundo, um dos maiores desafios do século XXI. Torna-se imperativo a existência de uma gestão costeira eficiente (J. A. Dias, Polette, & Carmo, 2007).

Designa-se por gestão costeira integrada a tentativa de compatibilizada todos os fatores de modo a que a exploração/utilização destas áreas seja efetuada de forma harmoniosa e sustentável, com o objectivo de preservar as suas potencialidades para as gerações futuras (J. A. Dias et al., 2007).

É importante ainda referir que a eficácia da gestão costeira em cada região está dependente das características sócio-culturais das populações. A gestão costeira não deve ser encarada no nosso país como fator limitativo para atividades sociais, económicas ou culturais. É, pelo contrário um desafio e oportunidade para novas e mais estimulantes atividades sociais (Khakzad, Pieters, & Balen, 2015).

A temática da presente dissertação incide sobre a gestão e valorização ambiental das praias da Península de Tróia. Em colaboração com a SONAE Capital, pretende-se abordar o sistema de certificação ISO 13009, *Tourism and related services – Requirements and recommendations for*

*beach operation*, assente numa metodologia de auditoria de ciclo PDCA. Em resultado pretende-se utilizar a Lista de verificação dos requisitos da norma de modo a apurar as conformidades e não-conformidades da zona balnear.

A norma ISO 13009:2015 estabelece as recomendações necessárias para, em termos sinérgicos, favorecer o uso da estância balnear para turistas como para os seus operadores, mantendo uma gestão e planeamento sustentável conservando a infraestrutura, mantendo as zonas limpas e seguras (ISO 13009:2015, 2015).

As praias são influenciadas por diferentes usos e são sujeitas a grandes variações do seu uso ao longo do ano, consoante a época balnear. A pressão turística nas praias é mais acentuada nos meses de verão, entre maio e agosto, sendo que este período tem vindo a ser expansível ao longo dos anos. A escolha da certificação de acordo com a norma ISO 13009:2015 demonstra aos turistas e residentes, por parte dos operadores de praia, a gestão sustentável das praias e a qualidade dos serviços prestados e respeito ao ambiente (ISO, 2015a).

A escolha das praias para este estudo veio da proximidade pessoal com o território. Foi acompanhando as alterações na península de Tróia até ao presente dia. Esse factor, aliado com a beleza e riqueza natural, foi decisivo para a escolha de Tróia como objecto de estudo.

## 1.2 Objectivo e âmbito

A presente tese foi realizada no âmbito de um estágio extracurricular resultante de uma parceria entre a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e a SONAE Capital (Troiaresort – Investimentos Turísticos, S.A. O grupo tem como missão proporcionar aos clientes uma experiência turística num ambiente sustentável assegurando qualidade de serviço (SONAE, 2018). O TROIA RESORT situa-se na extremidade norte da península de Tróia e divide-se entre 4 unidades operacionais:

- UNOP 01 (Área central)
- UNOP 02 (Área da praia)
- UNOP 03 (Golf e Hotel Resort)
- UNOP 04 (Eco Resort)

O TRÓIA RESORT possui uma responsabilidade ambiental face aos seus serviços, uma vez que desde 2005 possui o seu sistema de gestão ambiental certificado de acordo com a ISO 14001 e desde 2008 está registado no Eco-Management and Audit Scheme (EMAS). O estágio foi realizado entre março e setembro de 2018.

Pretende-se com este trabalho explorar as potencialidades associadas à implementação da norma ISO 13009:2015 nas praias concessionadas pelo TROIA RESORT, nomeadamente na gestão de ambientes costeiros e litorais. Pretende-se com este trabalho analisar as mais-valias desta norma face a outros referenciais já adoptados pelo TROIA RESORT e propor um *Roadmap*

para a sua implementação através do modelo de gestão das praias. O âmbito do trabalho são as praias Tróia Mar, Tróia-Bico das Lulas e Tróia Galé.

Em suma, a dissertação tem como principal objectivo analisar a aplicabilidade da norma ISO 13009:2015 de modo a entender os possíveis benefícios face às actuais certificações apresentadas pela organização.

Para que tal aconteça pretende-se:

- Analisar o documento normativo;
- Elaborar de uma lista de verificação de conformidades;
- Apresentar de uma lista de recomendações para a resolução de “não-conformidades”.

A presente tese poderá servir para efeitos de suporte técnico e à tomada de decisão para entidades responsáveis pela gestão e desenvolvimento das áreas estudadas.

### 1.3 Organização da dissertação

A presente dissertação encontra-se dividida em 14 capítulos:

No **capítulo 1** “Introdução” é apresentado o enquadramento do tema, a problemática bem como o objectivo da dissertação.

No **capítulo 2** “Portugal e o ambiente” é introduzida um pouco da evolução de Portugal face às políticas ambientais e à importância da temática para o país.

No **capítulo 3** “A Costa Portuguesa” é apresentado o espaço litoral português, a sua vulnerabilidade, a caracterização de uma praia e a sua gestão e certificação. É ainda referido o conjunto de entidades na gestão das praias.

No **capítulo 4** é referido o reflexo do turismo na economia, a nível mundial, nacional, bem como o papel do turismo.

O **capítulo 5** é dedicado às certificações e galardões, como o programa da Bandeira Azul. Praia Qualidade de Ouro, Praia Acessível para todos, entre outras.

O **capítulo 6** refere três instrumentos estratégicos: Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Zonas Costeiras, a Reserva Ecológica Nacional e o POOC.

No **capítulo 7** é estudada a International Organization for Standardization.

O **capítulo 8** apresenta a metodologia utilizada para a realização da presente dissertação. Inclui o processo da utilização da checklist e comparação entre certificações, bem como a utilização do inquérito realizado no mês de Agosto.

No **capítulo 9** é descrito o enquadramento da norma ISO 13009:2015 de modo a compreender-se melhor a influência do documento nas praias da área em estudo.

Após o capítulo 9, é necessário existir a “Caracterização da área de estudo”: **Capítulo 10**.

Os **capítulos 11, 12 e 13** são dedicados aos requerimentos da ISO 13009:2015. O primeiro passa pelos requisitos gerais para a gestão das praias: inclui a ligação das actividades da praia e a segurança, o planeamento, a comunicação dos Stakeholders, a promoção da praia e o seu desempenho. O **capítulo 12** é referente às infra-estruturas presentes na praia, remetendo também aos acessos à praia. O **capítulo 13** refere a prestação de serviços na área de estudo, a informação turística, as tarifas, a informação ambiental. O controlo, sinalização, entre outros aspectos. Estes três capítulos são acompanhados de grelhas com preenchimento de “conforme” e “não-conforme”.

O **capítulo 14** apresenta a conclusão da dissertação, onde é apresentada a comparação das certificações e a análise dos inquéritos.

## 2 A zona costeira portuguesa, o turismo e os processos de certificação e galardões

A mudança de paradigma face ao ambiente em Portugal deu-se nos anos 90. O cariz ambiental passou a ter um peso considerável face ao que outrora se pensava ser uma ciência menor, com pouco impacto na vida quotidiana do cidadão. Desde então a Engenharia do Ambiente tem uma importância crucial no desenvolvimento sustentável. Áreas como o ordenamento do território, gestão de risco, avaliação de impactes ambientais ou auditorias ambientais têm desempenhado papéis fundamentais na economia, na gestão de recursos e aprovação de projectos e protecção do ambiente (Melo, 2008).

Apesar de, ainda, em regime de política reativa, em 1990 foi criado o Ministério do Ambiente. A postura do estado em matéria do ambiente tornou-se gradualmente mais focada. Começam a consolidar-se instrumentos de política de ambiente como a qualidade do ar, a sua monitorização, relatórios sobre o ambiente, avaliação de impactes ambientais e a implementação de áreas protegidas. Outros instrumentos como a gestão de recursos hídricos, o controlo da poluição, ruído entre outros, apoiados pelo Plano Nacional da Política de Ambiente (1995), tornaram-se, gradualmente, presentes na política nacional. A mudança de paradigma começou a sentir-se com mais imponentia aquando da criação de várias ONGAs tal como a LPN (criada a 1948). O ambiente é uma parte fundamental de qualquer visão para um futuro sustentável (Mota, 2016).

Hoje em dia as empresas encaram o ambiente como um factor de diferenciação face à concorrência. Paralelamente utilizam o ambiente como factor impulsionador do desenvolvimento científico e económico através de SGA (Sistemas de Gestão Ambiental). O modelo turístico a adoptar no TROIA RESORT foi um exemplo da mudança de paradigma (Antunes, 2017). A nova estruturação foi realizada com o de um estudo ambiental estratégico, desenvolvido pelo IMAR – Instituto do Mar, em 1998.

A ciência tem-se tornado cada vez mais respeitável tendo em conta o ritmo frenético de exploração de recursos. O nosso planeta está atualmente sobre significativa pressão ambiental antropogénica, sendo as principais consequências desta situação a perda de biodiversidade, alterações climáticas e poluição (Magalhães, 2015)

## 2.1 A Costa Portuguesa

O litoral português é bastante diversificado, é um espaço, por definição, móvel. Apresenta um valor natural, económico, mas também cultural. Esta polivalência permite uma diversidade de actividades que provocam pressões significativas neste tipo de ecossistemas. Controlar e inverter os problemas de erosão costeira é um desafio ao qual ainda não existe uma solução genérica, no entanto é importante reconhecer que o efeito prolongado de pressões, pode comprometer extensos troços costeiros (Santos, Lopes, Moniz, Ramos, & Taborda, 2014).

A configuração actual do litoral português é o resultado da interacção entre os agentes da geodinâmica interna e externa, e mais recentemente da acção antrópica. O traçado litoral depende fortemente do forçamento oceânico, através das ondas, marés, correntes costeiras e sobrelevação marinha. Simultaneamente existe a coacção das arribas, estuários, praias e barreiras. A construção de barragens é também um dos factores que tem maior importância na redução do fornecimento de sedimentos. Segundo Valle, mais de 80% dos volumes de areias são retidos (Oliveira, Valle, & Miranda, 1982).

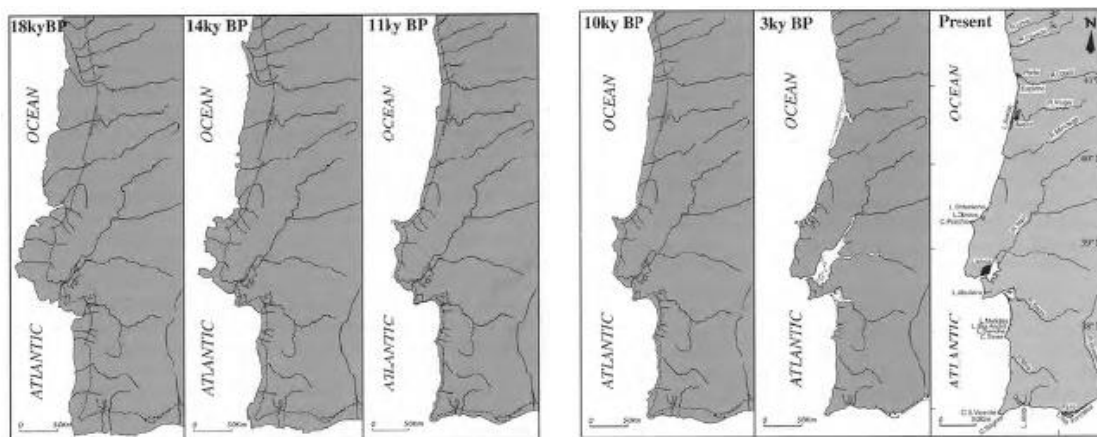


Figura 1. Presumível evolução da linha de costa (Fonte: A história da evolução do litoral português nos últimos vinte milénios. J. M Alveirinho Dias, 2004)

### 2.1.1 O espaço litoral e a sua vulnerabilidade

As zonas costeiras assumem uma importância estratégica em termos ambientais, económicos, sociais e culturais. Estes benefícios provêm da polivalência de actividades que podem surgir no litoral. No entanto, estas acções nem sempre ocorrem de modo sustentável. Para que tal

aconteça tem que existir uma política de desenvolvimento integrado, apoiado numa gestão transversal (APA, 2016).

O litoral português tem uma linha de extensão de 987 km com zonas caracterizadas por praia, arribas, estuários, e zonas artificializadas (Santos et al., 2014)

A vulnerabilidade está sempre dependente de um perigo, sendo que este deve ser relacionado com a frequência ou probabilidade de acontecer (Birkmann, 2007). A vulnerabilidade, no entanto, é maior numa zona costeira com maior pressão antropogénica, comparativamente a outra que esteja apenas sujeita a factores marinhos.

A actividade humana tem impactes nas zonas costeiras, tornando-as mais vulneráveis. Estas actividades reflectem-se na produtividade dos ecossistemas. A ocupação urbana tem acentuado fenómenos erosivos provocando galgamentos oceânicos. As áreas mais vulneráveis são as de litoral baixo e arenoso (Pereira, 2009). A tabela 1 indica as principais desafios associados ao litoral, ao longo do globo:

*Tabela 1. Principais desafios ambientais do litoral marinho; (Fonte: O espaço litoral e a sua vulnerabilidade A. Ramos-Pereira, 2004)*

Continentes	Principais desafios ambientais litorais e marinhos
<b>África</b>	Erosão e degradação Poluição Subida do nível do mar
<b>Ásia e Pacífico</b>	Degradação dos recursos litorais e marinhos Poluição devida à exploração mineira e desenvolvimento litoral
<b>Europa</b>	Erosão litoral Poluição Destruição de habitats
<b>América latina e Caraíbas</b>	Conversão e destruição de habitats Poluição Sobre exploração de pescado
<b>América do Norte</b>	Conversão de ecossistemas frágeis Sobre-exploração de recursos marinhos Poluição
<b>Ásia ocidental</b>	Desenvolvimento litoral e urbanização Sobre-exploração de recursos marinhos Poluição marinha
<b>Região Polar</b>	Sobre-exploração de pescado Poluição Mudança de clima



A erosão marinha é um fenómeno natural, presente em todo o mundo. Portugal, sendo delimitado a sul e oeste pelo Oceano Atlântico Norte sofre bastante com este factor. As fortes deficiências de abastecimento sedimentar são também um factor preocupante, devido às diversas barragens que têm vindo a ser construídas. Estas barragens impedem a chegada de areias. Simultaneamente as intervenções antrópicas no litoral agravam fortemente a situação, como é o caso dos apoios de praia na Costa da Caparica (J. Dias, Rodrigues, & Magalhães, 1997)

O caso da Costa de Caparica tem tido muito destaque devido às contínuas tempestades que acabam por provocar danos nas infra-estruturas adjacentes à praia, como aconteceu em 2014. O presente caso de estudo trata da península de Tróia, no sector costeiro da Bacia Meso-cenozóica Ocidental, tal como indica a figura seguinte:

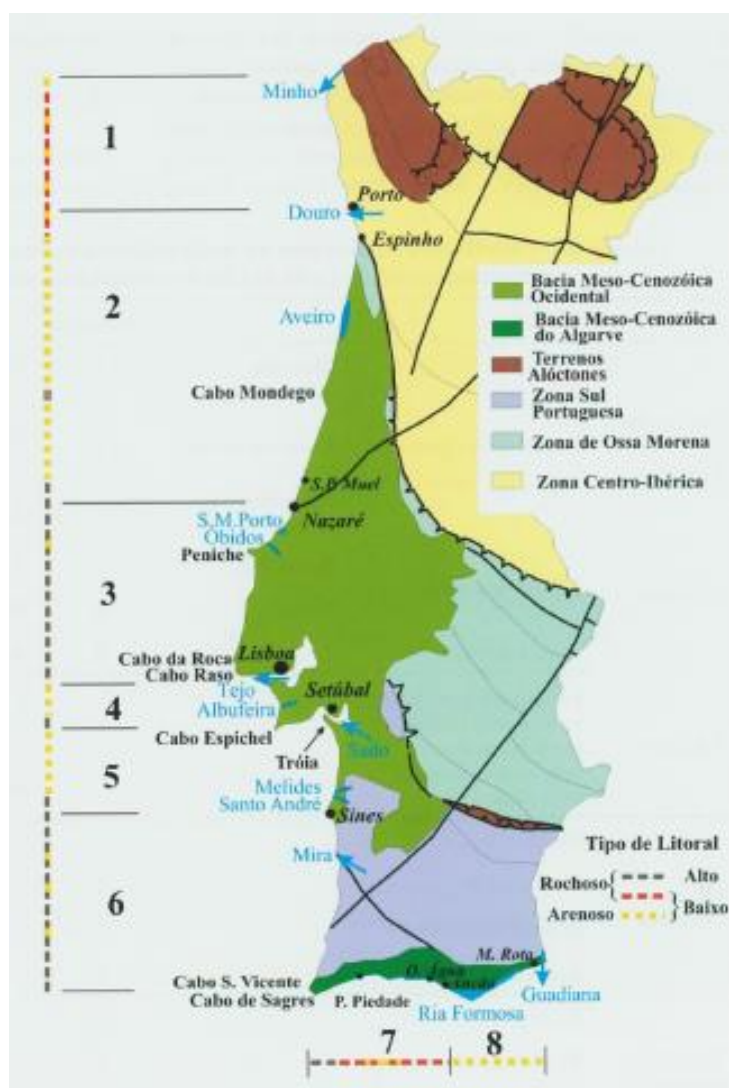


Figura 2. Principais sectores costeiros (1 a 8), tipo de litoral e principais terrenos tecnoestratigráficos (Fonte: *Climate Change in Portugal. Scenarios, Impacts and Adaptation Measures - SIAM Project*. F. D. Santos, K. Forbes, R. Moita, Lisbon, Portugal, 2002)

O litoral é um dos ambientes mais produtivos e maior biodiversidade do país. É, paralelamente, dos locais com maior ocupação de território, onde a pressão é mais acentuada (Cardona, 2015).

O fenómeno de erosão litoral ocorre fundamentalmente através de duas condicionantes:

1. Ações Naturais

- Através de marés
- Subida do nível médio do Mar
- Agitação marítima

2. Ações Antropogénicas

- Aproveitamentos hidráulicos
- Obras de protecção e defesa costeira
- Dragagens e extracção de sedimentos
- Ocupação costeira

Nos 950 km de costa portuguesa, e com o aumento do turismo, torna-se essencial existir um instrumento de gestão costeira que evite a erosão e simultaneamente dinamize o potencial das praias e arribas no sector do turismo. É ainda necessário que esse mesmo instrumento permita aos utilizadores as condições óptimas de utilização.

A nível global, cerca de 60% da população vive em zonas costeiras, o que torna a zona muito débil. A este factor associa-se a construção de estradas, linhas férreas e outras infra-estruturas que causam limitações às zonas costeiras (Cardona, 2015).

### 2.1.2 Caracterização de praia

As praias são estruturas que oferecem grandes variedades de actividades para os seus banhistas. As acções passam pelo desporto, eventos sociais, educativos, socio-culturais e ainda actividades militares (Santos et al., 2014). São zonas que permitem a interacção social e protecção costeira e suporte de ecossistemas. É uma formação geológica fundamental para o equilíbrio da sustentabilidade (Silva, 2016).

A definição de praia é complexa, uma vez que por muitos é considerada como a área envolvente, e por outros apenas o espaço físico do areal. Do ponto de vista geomorfológico as definições destacam-se pela conformidade de uma área de transição de um ambiente terrestre para hídrico, ou vice versa. Para alguns autores a praia é exclusivamente o ambiente costeiro, no entanto para outros a praia é considerada como o depósito de areias acumuladas pelos agentes de transporte fluvial ou marinho (Silva, 2016). A norma ISO 13009:2015 considera a praia como uma área artificial ou natural formada por areia, cascalho, seixo, rocha ou outro material que facilite o acesso à água e à zona balnear onde são realizadas as actividades por esta fornecida (ISO 13009:2015, 2015). Na legislação portuguesa, segundo o DL 159/2012 de 24 de Julho, as praias

marítimas são consideradas como “subunidades da orla costeira constituídas pela margem e leito das águas do mar, zona terrestre interior, de nominada “antepraia”, e plano de água adjacentes” .

Apesar das diferentes definições foi estabelecido pelo DL nº 159/2012 de 24 de Julho que as praias são classificadas em seis tipos:

- **Tipo I:** Praia urbana, adjacente ao núcleo urbano com intensa actividade e uso.
- **Tipo II:** Praia periurbana. Não urbana, afastada do centro urbano, embora com uso intensivo.
- **Tipo III:** Praia Seminatural, equipada com uso condicionado, em função da sua capacidade de suporte para utilização balnear.
- **Tipo IV:** Praia natural, não equipada com uso condicionado.
- **Tipo V:** Praia com uso restrito.
- **Tipo VI:** Praia com uso interdito por força da necessidade de protecção da integridade biofísica do espaço ou da segurança dos banhistas. Aplicação nula para actividades balneares.

### 2.1.3 Gestão e certificação de praia

A gestão costeira tem sido um desafio para o ordenamento do território, uma vez que a costa é dinâmica e susceptível a mudanças físicas. O crescimento urbano tem contribuído para que existam conflitos entre os usos dos espaços costeiros e a actividade humana sem comprometer a sustentabilidade. Para que exista um melhor ordenamento existem ferramentas legislativas que permitem o melhor funcionamento das actividades e interesses. Surgem, portanto, os POOC que fazem a gestão e valorização dos recursos. Em complementação existem também os planos especiais de ordenamento e o DPH.

Os sistemas de certificação de praias são ferramentas que incluem iniciativas que procuram o reconhecimento público da gestão e qualidade de uma ou várias praias. Usualmente as certificações são prémios, rótulos, ou sistemas integrados de gestão. Exemplos de alguns galardões passam pela Praia de Qualidade de Ouro, Praia Acessível e ISO 13009:2015, respectivamente. Para serem aceites, as praias são sujeitas a avaliações a diversos parâmetros (conforme o tipo de reconhecimento). Após a rectificação do processo passam ainda por auditorias cíclicas de modo a que os parâmetros avaliados se mantenham activos durante o período certificativo. Estes sistemas garantem a gestão e qualidade de modo cíclico (Botero, 2013).

As certificações são usualmente de carácter voluntário, no entanto apresentam vantagens comuns, tais como:

- Benefícios na credibilidade da gestão costeira;

- Harmonização de práticas nacionais para práticas globais (no caso de certificações de carácter mundial);
- Encorajamento na monitorização de praia e sua avaliação;
- Contribuição para o conhecimento público da importância do espaço costeiro;
- Melhoria na experiência balnear;
- Melhoria no negócio local;
- Protecção do ecossistema;
- Melhores condições de acessibilidade.

A não-aplicação de certificações pode implicar riscos tais como:

*Tabela 2. Potenciais consequências da falta de aplicação de normas de gestão (Fonte: ISO 13009:2015)*

<b>Impacto económico</b>	<b>Implicações sociais</b>
Perda de competitividade face a outros municípios	Má gestão de espaço, resultante no aumento da criminalidade
Infra-estruturas pobres e sem manutenção	Episódios de poluição na água entre outros perigos de saúde pública
Falta de investimento na área	Área com pouca credibilidade

#### 2.1.4 Entidades envolvidas na gestão de praias

De modo a que uma praia seja certificada são necessárias acções conjuntas para cumprir todos os requisitos. O órgão máximo em Portugal responsável pela implementação dos planos da orla costeira é a Agência Portuguesa do Ambiente (Coelho, 2016).

A tabela seguinte representa as entidades que devem estar presentes no processo de certificação de praia:

*Tabela 3. Entidades intervenientes nas certificações de praia (Fonte: Serviços de Turismo e Gestão de Praias - Ensaio para a Certificação e Gestão Sustentável das Praias do Concelho de Silves. L. Coelho, 2016)*

<b>ENTIDADES NA GESTÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRAIAS</b>	Agência Portuguesa do Ambiente/Administrações das Regiões Hidrográficas
	Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas
	Câmaras Municipais
	Autoridades Marítimas
	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional

## 2.2 O turismo e o seu reflexo económico

### 2.2.1 Turismo mundial

O turismo, segundo a OMT define-se como “as atividades que as pessoas realizam durante as suas viagens e permanência em lugares distintos, dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros” (UNWTO, 2018b).

As deslocações dos residentes geraram um total de 68,1 milhões de dormidas fora da sua residência habitual. O alojamento em estabelecimentos hoteleiros corresponde a 20,7% do total de alojamentos, sendo a fracção mais expressiva no turismo de lazer (27,5%).

Em 2010 assistiu-se a uma inversão da trajectória descendente desde 2008, ano em que a crise se afirmou. A recuperação tem sido global, registando-se um crescimento real do PIB, como mostra a figura 3. Entre 2009 e 2010 deu-se a recuperação mundial do PIB (-0,5%) para um crescimento em 2010 (5%).

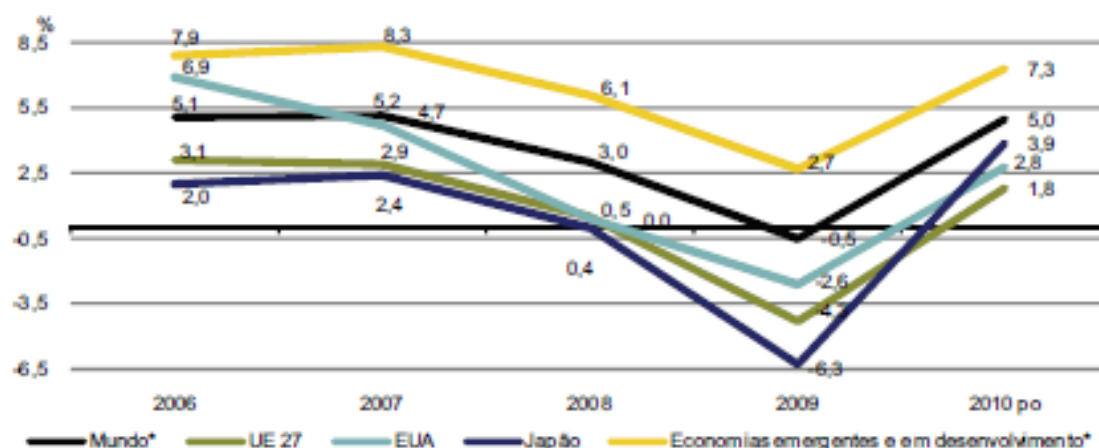


Figura 3. Taxa de crescimento do PIB, 2006-2010 (Fonte: FMI - World Economic Outlook Update - Abril, 2011)

Estas actividades geram outras actividades paralelas que contribuem para o desenvolvimento económico de muitos países. O turismo é responsável por 10,2% do PMB (7.6 triliões de dólares americanos), sendo responsável por um em cada 10 empregos. O turismo actualmente emprega 292 milhões de pessoas. Em 2027 prevê-se que o sector do turismo suporte cerca de 380 milhões de postos de emprego a nível mundial (WTTC, 2017c).



Figura 4. Contribuição global do turismo (Fonte: Travel & Tourism: Global Economic Impact & Issues 2017. World Travel & Tourism Council, 2017)

Em 2016 o turismo potenciou o crescimento de vários sectores globais e devido ao seu constante crescimento tem-se tornado uma grande parcela do PMB (Produto Mundial Bruto), não só pelo turismo tipo “business spending mas também como “leisure spending” como mostram as figuras seguintes (WTTC, 2017c):

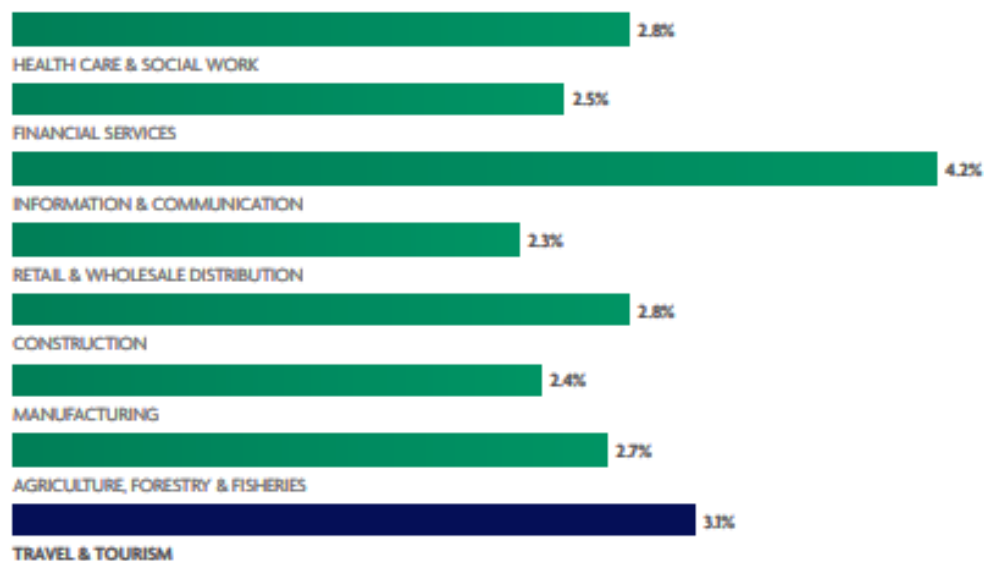


Figura 5. Crescimento do PIB das indústrias globais em 2016 (Fonte: Travel & Tourism: Global Economic Impact & Issues 2017. World Travel & Tourism Council, 2017)

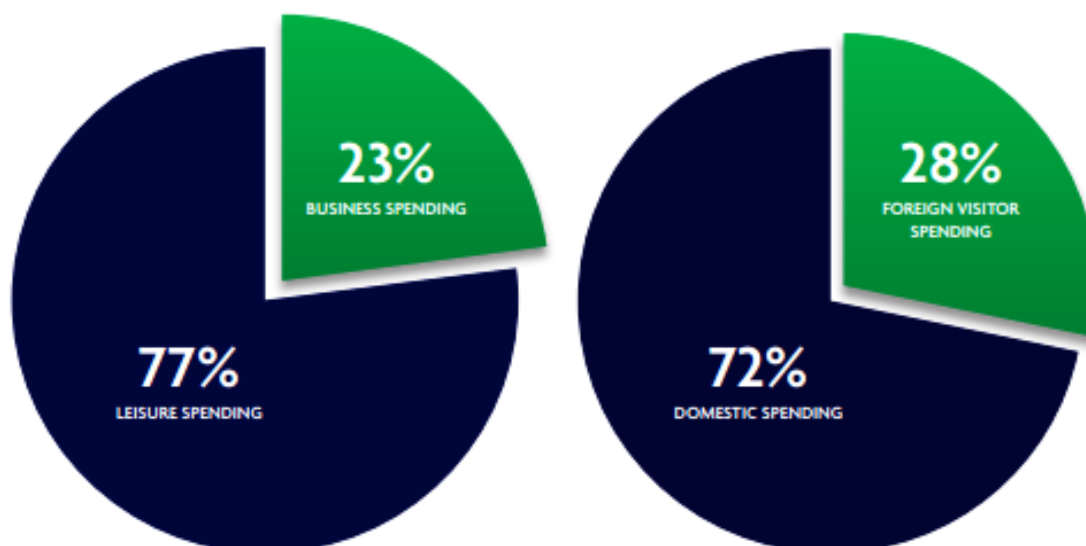


Figura 6. Contribuição para o PIB global do sector Travel & Tourism em 2016 (Business vs Leisure)  
(Fonte: Travel & Tourism: Global Economic Impact & Issues 2017. World Travel & Tourism Council, 2017)

Apesar do terrorismo, o turismo cresceu em 2016 3.1%, a uma taxa superior que a economia global que cresceu 2.5%, menos 0.6% que o sector “Travel and Tourism”. O crescimento estimulou ainda mais a procura e oferta de turismo, que se revelou em termos económicos não so em contribuição directa, mas também indirecta e induzida. A figura seguinte exemplifica a cadeia de contribuições produzida pelo sector turístico:

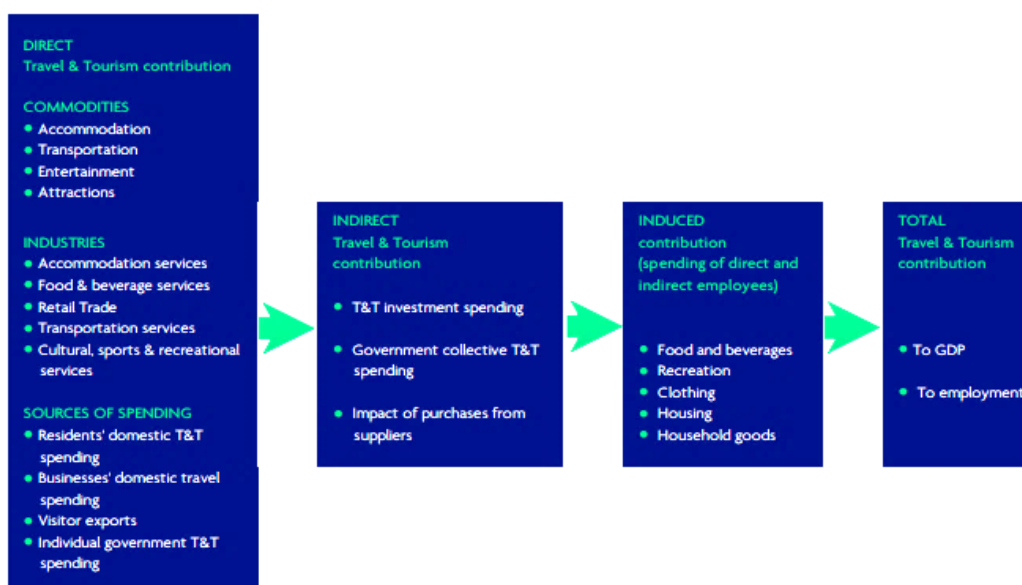


Figura 7. Contribuições directas e indirectas do sector Travel & Tourism (Fonte: Travel & Tourism Economic Impact 2017, World Travel & Tourism Council, 2017)

Antecipa-se que até ao final de 2017 a contribuição direta do turismo para o PMB aumente. Prevê-se que exista um aumento de 3,8% no PMB face a 2016 e 4% face a 2027. Se considerarmos a contribuição total do turismo chegamos a valores de 11,4% do PMB em 2027 (WTTC, 2017b).

### 2.2.2 Turismo em Portugal

Portugal, de modo quase exclusivo, centra o seu marketing turístico no produto “Sol e Mar”, mais conhecido pelo turismo dos 3”S” – *Sun, Sea and Sand*. Devido a este tipo de turismo o litoral sofre consequências que podem ter grande impacto na biodiversidade, como a destruição das dunas que servem de protecção às transgressões do mar, evitando danos de infraestruturas e possíveis vidas. Com a apropriada gestão e ordenamento do território evita-se a degradação de atividades económicas, protegem-se habitats e ameniza-se a erosão marinha na costa.

O turismo tem atingido valores record em Portugal, em especial no alargamento da atividade turística a meses não correspondentes aos de “época baixa” e no aumento da empregabilidade no setor do turismo (com peso de 7% na economia nacional). O setor do turismo é a maior atividade económica exportadora do país, sendo responsável por 50,1% das exportações totais, tendo as receitas turísticas registado um contributo de 7,8% no PIB português em 2017. No ano de 2010 a Balança Turística Portuguesa apresentou uma evolução positiva, com receitas a atingirem 7 611 milhões de euros e as despesas turísticas 2 953 milhões. O saldo da balança turística foi de 4 658 milhões de euros, superior ao de 2009 em 11,0% (Turismo de Portugal, 2017b).

Em Portugal, verificamos que existiu uma evolução positiva ao longo dos anos, como nos indica a figura seguinte:



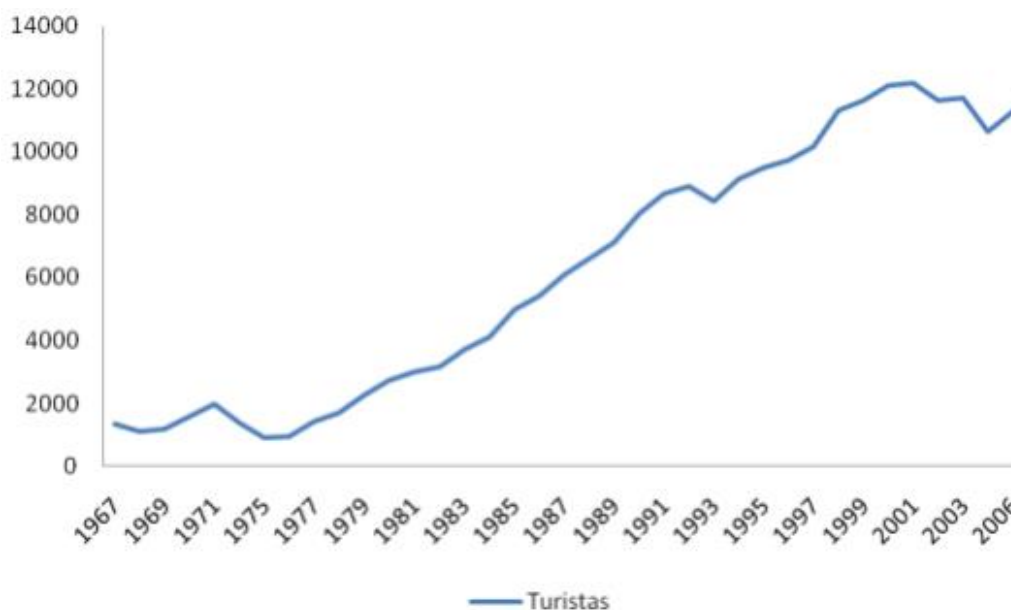


Figura 8. Entrada de turistas em Portugal (1967-2007) (Fonte: O Turismo em Portugal: Tendências e Perspectivas. Universidade de Coimbra. N. Maricato, 2012)

Podemos verificar que o processo evolutivo do turismo tem crescido até à actualidade, exceptuando no ano de 1974 e 1975 onde se deu uma quebra condicionada pelos eventos do 25 de Abril (Maricato, 2012).

O turismo é uma das actividades económicas mais importantes em Portugal, uma vez que tem representatividade no “motor” de desenvolvimento de outras actividades económicas. Apesar do seu carácter sazonal, e muito devido às alterações climáticas, o turismo tem-se propagado a outros meses do ano, contribuindo para a diminuição do desemprego. Em 2010 a empregabilidade gerada pelo turismo atingia 7% do total de empregos, fazendo gerar cerca de 347 mil empregos no país (WTTC, 2017a)

Portugal está na moda, o *Telegraph* elaborou 22 razões para visitar Portugal, que vão desde a capital lusitana, ao encanto do Porto, passando pelas praias, pela cultura do fado, gastronomia até à sua arquitectura. Os países com mais representatividade no turismo passam pela Alemanha, Espanha, França, Holanda e Reino Unido, totalizando 67,1% do total de dormidas em território nacional (The Telegraph, 2018).

### 2.2.3 Turismo Sustentável

Sendo o turismo um sector com crescimento exponencial torna-se importante a transição para um prisma mais sustentável. 2017 foi declarado o ano internacional do turismo sustentável. Potencializando o crescimento económico sustentável, dando a devida importância à utilização inteligente dos recursos. O turismo sustentável deve também basear-se na acessibilidade para todos, proporcionando a mesma experiência para todos os cidadãos. De acordo com a United Nations World Tourism Organization (UNTWO) o dia 27 de setembro foi baptizado como o dia

mundial do turismo, com vista a permitir acessos e qualidade de turismo para todos, com redução nos impactes ambientais (UNESCO, 2017).

As normas ISO permitem a existência de um maior controlo na qualidade do acesso do turismo, estabelecendo outlines de boas práticas que promovem a acessibilidade universal. Outras normas como a ISO 14758, *Tourist information offices – Tourist information and reception services* – com recomendações informativas sobre hotéis acessíveis, transportes adaptados bem como atividades, ISO 17049, *Accessible design – Application of braille on signage, equipment and appliances*, que permite o fácil acesso à informação para pessoas invisuais. Existe ainda a ISO 23599, *Assistive products for blind and vision-impaired persons – Tactile walking surface indicators* (ISO, 2016).

No cerne da presente tese está a norma ISO 13009 *Tourism and related services- Requirements and recommendations for beach operation*. Esta norma alerta para a importância da acessibilidade das praias, para a presença de apoios como sanitários, chuveiros, bebedouros com água potável, que possam ser utilizados com facilidade pelos utentes. Estruturas como rampas e/ou passadiços com acesso directo à água devem estar presentes, de modo a tornar acessível a experiência banhar a usuários de mobilidade reduzida (ISO, 2016).

O turismo sustentável é um desafio uma vez que um número considerável de empresas considera os fatores ambientais como um atraso na evolução dos desenvolvimentos. Pelo contrário, a regulamentação ambiental pode desencadear inovações que baixem o custo da produção de serviços ou o aumento do valor dos mesmos. As inovações por si permitem o uso das matérias com maior eficiência, compensando os custos iniciais e permitindo a longo prazo um avanço económico (M. Porter & C. van der Linde, 1995) . Embora as inovações no turismo não sejam recentes, por vezes, em alguns investimentos, ainda se sente o “first mover advantage”.

A ineficiência equivale ao mau aproveitamento de recursos e aos custos associados aos distúrbios provocados, bem como nos danos causados à reputação da entidade (Antunes, 2016a). No turismo a Corporate sustainability representa um papel fundamental na manutenção da sustentabilidade, uma vez que se representa pelos 3 vértices, Triple Bottom Line: económicos, ambientais e sociais (Antunes, 2016a).

O turismo bem estruturado e administrado pode contribuir para o desenvolvimento sustentável dos 127 geoparques mundiais, designados pela UNESCO em 35 países. A UNESCO acredita que o turismo promove a circulação de ideias e culturas pelo que essa actividade pode ser canalizada de maneira a permitir que a população aprenda e se entretenha com o património cultural (UNESCO, 2018).

A sustentabilidade é definitivamente um factor que deve ser considerado cada vez com mais importância devido às contínuas alterações climáticas que se fazem sentir devido à exploração indevida de recursos e utilização das mesmas. Inúmeros destinos são dependentes das condições climáticas que se fazem sentir, como as zonas montanhosas, costeiras e balneares.

As mudanças de clima provocam alterações nas demandas turísticas, e conjuntamente a economia de muitas localidades ou eventualmente países que tem como base do PIB o turismo. Neste último caso, as alterações climáticas, em última instância provocam o desemprego, o abandono social e a pobreza.

Desde a primeira Conferência Internacional das Alterações Climáticas e Turismo (UNWTO, 2003) em Djerba, na Tunísia, que o assunto tem sido alvo de estudo. Nos dias de hoje são claras as evidências de que é urgente mudar o paradigma e adaptar o turismo para que a sua pegada ecológica seja menos significativa. As estratégias devem passar pelo estudo dos impactes ambientais, contribuições para as alterações climáticas e propensão para o alcance dos ODS – Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (WTO, 2015).

Após a conferência em Djerba, e de acordo com os ODS, foi desenvolvido o Processo de Davos. A declaração é o resultado do empenho em tornar o turismo a resposta global às alterações climáticas (UNWTO, 2018a).



*Figura 9. Resposta estratégica ao desafio das alterações climáticas (Fonte: UNESCO, 2018)*

A declaração de Davos inclui guidelines com estratégias colaborativas internacionais para a aviação civil, uma vez que essa é uma das maiores causas para a libertação de Dióxido de Carbono.

A declaração, em conformidade com a anterior conferência afirmou o clima como um recurso essencial ao sector do turismo. Assumiu a importância do turismo no papel da economia global e a necessidade de adaptar políticas de encorajamento ao desenvolvimento e resposta social.

Declarou-se que é necessário mitigar os GEE's, adaptar o negócio turístico, aplicar e desenvolver novas tecnologias para aumentar a eficiência energética e assegurar os recursos financeiros para as regiões totalmente dependentes do turismo. Adicionalmente foi referida a necessidade de promover a educação ambiental e programas de consciencialização para os stakeholders do turismo, além da inclusão de políticas e normas de adaptações e mitigações (WTO, 2007).

Nesta declaração, também os consumidores foram referidos, uma vez que foi acordado que estes devem escolher os destinos conforme a responsabilidade social e os seus impactos e opções de exploração de áreas. Assim sendo, os consumidores devem encorajar também o

sector a adoptar medidas sustentáveis, escolhendo destinos com uma pegada de carbono mais reduzida, ou submetidos ao regulamento do EMAS ou normas ISO (UNTWO, 2009).

A Organização Mundial do Turismo (OMT) das Nações Unidas declarou 2017 como o ano do turismo sustentável. A organização pretendeu destacar não só o potencial deste tipo de turismo, mas também a importância dos recursos naturais. A OMT visou uma nova geração de turismo, com mais emprego, desenvolvimento económico, redução de pobreza, protecção ambiental e ainda a defesa do património natural (UNESCO, 2017).

#### 2.2.4 O papel do turismo na Agenda 2030

O turismo tem potencial para contribuir directa e indirectamente com a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. Tendo em conta os novos Objectivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) da ONU, o turismo tem implicações directas no combate à pobreza e no crescimento económico sustentável (1º e 8º objectivo).

O turismo é um veículo para o desenvolvimento de novas localidades, promovendo o dinamismo a regiões mais interiores, criando emprego, gerando receitas para as comunidades que recebem turistas (UNESCO, 2017). A cultura é a principal força motriz do turismo, que permite às novas comunidades receptoras ao turismo ter a possibilidade de usufruir de uma economia criativa como condutora da inovação nas localidades. O turismo, no entanto, se mal administrado, pode criar pressões no território trazendo grandes riscos. Os sítios da UNESCO, como os sítios do Património Mundial, as Reservas da Biosfera e os Geoparques representam oportunidades incríveis para o turismo e, por ISO, devemos assegurar que eles sejam administrados de forma responsável e sustentável.

A agenda 2030 é um plano de acção com vista à prosperidade universal, à paz e à liberdade colmatando os principais problemas como a fome e a desigualdade. A principal ferramenta passa pelo grande envolvimento participativo. A agenda é um documento com a dimensão dos objectivos de desenvolvimento sustentáveis, à escala global. Pretende-se alcançar a igualdade de género, sexo, direitos humanos e o desenvolvimento sustentável da humanidade.

A agenda 2030 pretende proteger o planeta da degradação, do uso desmedido dos recursos naturais e das alterações climáticas. Em 2030 pretende-se aumentar o poder económico desenvolvido a partir de recursos marinhos, entre eles a aquacultura e o turismo costeiro.

*“We are determined to foster peaceful, just and inclusive societies which are free from fear and violence. There can be no sustainable development without peace and no peace without sustainable development. “– The Agenda for Sustainable Development*

A agenda tem em consideração os diferentes países, e entre eles as correspondentes capacidades sociais, económicas e ambientais para alcançar os objectivos. O crescimento social e económico depende inteiramente dos recursos naturais do planeta, pelo que a Agenda se

encontra inteiramente determinada em conservá-los. Paralelamente à conservação existe a promoção da biodiversidade e o combate à desertificação e degradação da terra. Até à meta de 2030 as nações devem implementar políticas de sustentabilidade que englobam o turismo e que promovam a cultura local e os produtos regionais (United Nations, 2015).

As estratégias adaptativas referentes ao turismo sustentável devem ser acompanhadas por planos de monitorização como um sistema de gestão ambiental, através de ciclos Plan, Do, Check, Act de melhoria contínua.



*Figura 10. Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (Fonte: United Nations, 2015)*

### 2.2.5 Estratégia Turismo 2027

Portugal assume-se cada vez mais como um país que vive do turismo. 2016 ficou marcado pelos resultados exímios no crescimento do turismo nacional, sendo o turismo a maior economia exportadora nacional, com 16,7% das exportações. O turismo deixou de se concentrar em Lisboa e Algarve, agora outras cidades também tem o seu lugar de destaque na economia nacional. A estratégia de turismo 2027 é um documento que visa delinear estratégias e guidelines para liderar o turismo no futuro. O documento tem como visão afirmar o turismo como a força motriz da economia nacional no setor social e ambiental, ao longo do território português. O objectivo é que Portugal seja um dos destinos turísticos mais sustentáveis e competitivos do mundo, com maior poder de atractividade em serviços, paisagens e património cultural (Turismo de Portugal, 2017a).

Em termos ambientais a estratégia pretende que em Portugal, mais de 90% das empresas turísticas tenham medidas eficientes de energia e água. Simultaneamente as empresas devem

desenvolver acções de gestão dos resíduos. Em 2027 espera-se que o património tenha sido preservado e valorizado, no entanto, mantido em posicionamento estratégico de modo a compatibilizar o valor patrimonial e ecológico com as actividades turísticas e permanência da comunidade local (Turismo de Portugal, 2017a).



Figura 11. Metas para o Turismo em Portugal 2017-2027 (Fonte: Turismo de Portugal, 2017)

## 2.3 Certificações e galardões

Sustentabilidade corporativa é o reconhecimento de que sustentabilidade económica não é por si só, condição suficiente de sustentabilidade global da empresa. A organização deve ser encarada como parte integrante do ambiente que a rodeia. As escolhas tomadas pela corporação devem ser ponderadas tendo em conta a responsabilidade social e a perspectiva de valor a longo prazo. A visão e as operações da empresa devem ter a menor magnitude de dano possível (Antunes, 2016b).

A prosperidade é alcançada através do triplete entre as pessoas, o ambiente e decisões ponderadas. A sustentabilidade corporativa é responsável por cumprir as necessidades de todas as partes interessadas sem comprometer os *stakeholders* futuros. Paralelamente ocorre a manutenção e preservação do valor capital económico, social e ambiental da empresa, juntamente com o ambiente envolvente.

A gestão ambiental do TROIA RESORT implicou, até à data, a requalificação de áreas degradadas, ordenamento dos acessos à praia, requalificação do pinhal, actividades de educação ambiental e optimização de consumos. Adicionalmente existem ainda as acções de formação e sensibilização ambiental para colaboradores e prestadores de serviços, além da monitorização ambiental (também disponíveis nas declarações ambientais, desde 2007) (Ferreira, 2013) .

### 2.3.1 Bandeira Azul

O programa iniciou-se em 1987, integrado no programa do Ano Europeu do Ambiente, com o apoio da FEE (Foundation for Environmental Education). A tão conhecida Bandeira Azul é um programa de educação para o desenvolvimento sustentável. É um programa promovido em Portugal pela Associação Bandeira Azul da Europa, da Fundação para a Educação Ambiental (Bandeira Azul, 2018c).

O objectivo passa por educar a comunidade para o desenvolvimento sustentável e sensibilização para as praias costeiras, fluviais e lacustres. Também é aplicável a portos de recreios, marinas e embarcações de ecoturismo que se candidatem e cumpram os requisitos propostos. Pretende-se alertar para a fragilidade das zonas ao mesmo tempo que se indica a boa qualidade das áreas creditadas. A Bandeira Azul é símbolo de controlo, qualidade ambiental e coexistência do desenvolvimento local a par do respeito pelo ambiente e consciencialização dos cidadãos (Bandeira Azul, 2018d).

Os júris nacionais da Bandeira Azul dependem do âmbito de aplicação. Se considerarmos as praias, a Agência Portuguesa do Ambiente, a Direcção Geral da Saúde, o Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas e o Turismo de Portugal são alguns dos júris. Se considerarmos os Portos de Recreios e Marinas, não só a APA IP está presente, bem como a anterior, no entanto encontra-se também a DECO, a Direcção Geral da Autoridade Marítima. Se falarmos de embarcações turísticas temos a APECATE (Associação Portuguesa de Empresas de Congressos Animação Turística e Eventos), o MARE, a Associação para as Ciências do Mar, a Autoridade Marítima Nacional, entre outras.

O programa, em 2018, tem mais de 55% da totalidade das praias portuguesas galardoadas. O programa anuncia as 332 Bandeiras Azuis nas praias e 18 em Portos de Recreio/Marinas e 7 Embarcações Ecoturísticas. No presente ano de 2018 celebra-se os 10 anos da parceria com o Oceanário de Lisboa (Bandeira Azul, 2018b).

Os critérios de atribuição da Bandeira Azul distribuem-se em 4 capítulos:

- I. Informação e educação ambiental
- II. Qualidade da água
- III. Gestão ambiental e equipamentos



#### IV. Segurança e serviços

A Bandeira Azul é atribuída pelo júri internacional através do operador nacional e é concedida ao município onde se situa a praia, porto de recreio ou marina galardoada. A atribuição confere o direito de uso do galardão durante a época a que respeita e enquanto se mantiverem preenchidas os requisitos necessários. Cabe aos promotpres a responsabilidade de manutenção e gestão da Bandeira Azul. Os promotores reservam assim o dever e a responsabilidade de cuidar das praias e fornecer as informações ao operador nacional (Bandeira Azul, 2018a).

Em situação de não cumprimento consecutivo é feito o arriar da bandeira. Este caso pode acontecer sempre que se verifiquem perigos para o ambiente e/ou utentes. Pode ser impedida a aceitação de candidaturas a praias que pertençam a entidades que não tenham efectuado o pagamento da taxa de atribuição do programa em épocas anteriores. Pode ainda, entre outras situações, ser impedida a atribuição do galardão a promotores que de forma manifesta ou repetida, desrespeitem o regulamento do programa da Bandeira Azul (Bandeira Azul, 2018b).

##### 2.3.2 Praia Qualidade de Ouro

Praia Qualidade de Ouro é uma distinção feita pela Quercus. Funciona como um galardão de monitorização, pelo que analisa os registos passados das praias até ao presente. Tem como objectivo realçar as praias que ao longo dos anos apresentam sistematicamente uma qualidade de água com excelente qualidade para os utilizadores (CM. Grândola, 2018).

Em 2014 identificaram-se cerca de 355 praias com qualidade de ouro em Portugal, mais 19 que em 2013. No presente ano a Quercus classificou 390 praias, pelo que o número de atribuições tem vindo a subir nos últimos anos (Quercus, 2018).

Para receber a classificação de ouro a praia tem que cumprir requisitos como: Qualidade excelente nas quatro últimas épocas balneares. Todas as análises realizadas na última época balnear devem apresentar melhores resultados que os valores definidos para o percentil 95. Quer isto dizer que para águas costeiras e de transição, todas as análises deverão apresentar valores inferiores a 100 ufc/100 ml para Enterococos intestinais e 250 ufc/100 ml para Escherichia coli e para águas interiores, 200 ufc/100 ml e 500 ufc/100 ml, respectivamente (Quercus, 2014).

Contrariamente à Bandeira Azul, o galardão da Quercus não necessita de candidatura, não sendo tão exigente quanto o programa da Bandeira Azul, uma vez que apenas considera a qualidade da água. Apesar de tudo, esse parâmetro é avaliado com mais profundidade, o que acaba por ser um excelente complemento ao programa anteriormente mencionado.



### 2.3.3 Praia Acessível Para Todos

O programa Praia Acessível – Praia para Todos! foi criado em 2004, pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, pelo Instituto da Água, pelo Turismo de Portugal e pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (CM. Grândola, 2018). Foi criado no âmbito de uma parceria institucional, ao nível da Administração Central do Estado, que reúne o Instituto Nacional para a Reabilitação – INR, I.P. O programa conta com a monitorização, no continente, pelas Administrações das Regiões Hidrográficas da APA, I.P., e, nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, as Secretarias Regionais com semelhantes responsabilidades. Tem como objectivo distinguir as praias nacionais, costeiras ou interiores, que apresentem as melhores condições de acessibilidade para todos os utentes. É um galardão dado pelas práticas de referência nacional, pela qualidade da oferta de serviços e bem-estar (INR, 2018).

São reconhecidas como “Praias acessíveis a todos” as zonas balneares que possuam acesso pedonal fácil, estacionamento ordenado, com lugares para viaturas de todos os géneros e com marcação de lugares exclusivos para viaturas ao serviço de pessoas com dificuldades na mobilidade. É necessária ainda a existência de acesso às zonas de banho, através de rampa ou com recursos para que possibilitem a utilização de utentes com deficiência mobiliária. É essencial a existência de rampas, recursos mecânicos, passadeiras noa real, sanitários acessíveis e adaptados e postos de socorro, também eles de fácil acesso (CM. Grândola, 2018). Ainda no sector da segurança, é obrigatória a presença de nadador salvador e a informação à entrada da praia (APA, 2018g).

O processo é feito através de candidatura pelas Câmaras Municipais. As candidaturas são remetidas ao Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., até ao dia 30 de Setembro de cada ano.

O programa tem mantido crescente adesão por parte das autarquias e concessionários de praias. O objectivo será tornar todas as praias de Portugal, totalmente acessíveis a todos os utentes. No ano de 2017, no território português, incluindo ilhas, existia um total de 222 praias galardoadas pela Praia Acessível para todos (Praia acessível - Praia para todos, 2017). Algumas das praias premiadas são:

- Praia da Areia Branca (Lourinhã);
- Praia das Maçãs (Sintra);
- Praia da Rocha (Portimão);
- Praia Tróia-Mar (Grândola);
- Entre outras.

O programa visa promover o cumprimento da legislação sobre acessibilidade, designadamente o Decreto-Lei nº 163/2006, de 8 de Agosto (alterado pelo DL nº 136/2014 e DL nº125/2017), bem como da Lei nº46/2006 de 28 de Agosto e da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. O objectivo final passa por assegurar que as praias portuguesas possuam as devidas condições para assegurar o bem-estar de banhistas independentemente da

sua idade ou dificuldades de locomoção ou outras incapacidades. Tem como objectivo proporcionar segurança, dignidade e conforto a todos os banhistas (Governo dos Açores, 2018).

#### 2.3.4 Quality Coast

Quality Coast é um programa que pretende estabelecer uma comunidade costeira que partilha os mesmos valores de desenvolvimento sustentável, os mesmos valores naturais, culturais, de responsabilidade social e biodiversidade. Estes valores actuam em simultaneidade com a qualidade de referência do turismo. O Quality Coast é um programa internacional de certificação para o turismo sustentável, com mais de 140 destinos turísticos e 23 países. O desenvolvimento do programa e a sua fundação ocorre através da Comissão Europeia (Green Destinations Award & Certification Programme, 2017).

A avaliação é feita através da ferramenta denominada “Green Destinations Standard”. É utilizada para monitorizar e melhorar o perfil sustentável do destino ou região. É uma ferramenta não exclusiva para zonas costeiras, possui os mesmos princípios de uma norma ISO ou EMAS, e foi reconhecida pelo Global Sustainable Tourism Council (GSTC) em Março de 2016 (Green Destinations Award & Certification Programme, 2017).

A ferramenta consiste em 118 critérios, cobrindo os seguintes temas:

1. Destination Management;
2. Nature & Scenery;
3. Environment & Climate;
4. Culture & Tradition;
5. Social Well-being;
6. Business & Hospitality.

Estes critérios são avaliados através de uma escala entre 1 a 5, sendo o último a nota máxima. Seguidamente o formulário é avaliado consoante o seu peso, tendo em conta que diferentes factores são mais ou menos relevantes para a certificação (Quality Coast, 2015).

Após a avaliação o júri divide a região em cinco novas categorias:

1. Nature;
2. Environment;
3. Identity;
4. Tourism & Business
5. Host Community & Safety

A pontuação GOLD é dada quando é atingida excelência em pelo menos 3 critérios dos 5, SILVER, em 2 das cinco categorias e BRONZE em 1 das 5.

Em Portugal existem várias regiões com esta certificação, tais como:

- Açores
- Cascais
- Lagos
- Sintra

### 2.3.5 ISO 14001:2015

A ISO 14001:2015 é uma norma cujo objectivo passa por encontrar o equilíbrio, nas organizações, entre as problemáticas ambientais e as necessidades socioeconómicas . Os requisitos da norma permitem à organização atingir resultados ambientais estabelecidos para o seu sistema de gestão ambiental. É frequente também ser utilizada para proporcionar o desenvolvimento de novas tecnologias, o que leva a vantagens no mercado. Em última instância permite o desenvolvimento sustentável da organização (ISO, 2015b) .

A norma fornece, à gestão de topo, informação para ter sucesso a longo prazo e criar novas opções para a sustentabilidade e desenvolvimento ambiental da organização, mediante:

- A protecção do ambiente, através da mitigação de impactes ambientais adversos;
- A mitigação dos potenciais efeitos adversos das condições ambientais sobre a organização;
- o apoio à organização no cumprimento das obrigações de conformidade;
- a melhoria do desempenho ambiental;
- os controlos da forma como os serviços da organização são concebidos, distribuídos e consumidos e lhes é dado destino final e perspectiva de ciclo de vida;
- a obtenção de benefícios financeiros e operacionais que possam resultar da implementação de alternativas ambientalmente sólidas que fortaleçam a posição da organização no mercado;
- A comunicação da informação ambiental aos stakeholders.

A norma funciona através do modelo PDCA: Plan, Do, Check, Act. Este modelo propõe uma melhoria contínua:

- Plan: Estabelecer os objectivos ambientais e os processos necessários para obter resultados de acordo com a política ambiental da organização;
- Do: Implementar os processos conforme planeado;
- Check: Monitorizar e medir os processos face à política ambiental, incluindo compromissos, os seus objectivos ambientais e os seus critérios operacionais e reportar os resultados;
- Act: Empreender acções para a melhoria contínua.

Em termos de certificações ISO, a China está no topo dos países com maior número de certificados ISO 14001, contando com 114303 certificações, seguindo-se pelo Japão, Itália, Reino Unido, entre outros. Em Portugal, em 2014, 1091 organizações eram certificadas, o número tem vindo a aumentar ao longo dos anos.

### 2.3.6 EMAS

O EMAS, também denominado como Eco-Management and Audit Scheme, é uma ferramenta de gestão para empresas e outras organizações que permite avaliar, informar e tornar mais eficiente o processo de desenvolvimento sustentável. É um sistema comunitário de Eco-Gestão e auditoria da União Europeia (Regulamento 1221/2009, de 25 de Novembro). Permite um melhor desempenho financeiro, ambiental, através de escolhas mais inteligentes (Coelho, 2016).

A norma ISO 14001 e o EMAS apresentam os mesmos princípios de gestão da norma ISO 13009:2015, bem como idênticos processos de certificação. As organizações comprometem-se a uma melhoria contínua, monitorização regular e avaliações contínuas. O âmbito dos instrumentos é o que os diferencia. No EMAS, é obrigatório existir um diagnóstico ambiental, de modo a existir um bom conhecimento da área, as suas intervenções, a sua dinâmica e estrutura (Silva, 2016). Apenas desta forma é possível acrescentar valor ao território, através das acções de melhoria. Estes comportamentos têm de envolver os funcionários e a gestão de topo, reduzindo os impactos ambientais, utilizando menos recursos e adicionando uma imagem mais ecológica. O EMAS é maioritariamente virado para empresas e organizações, não necessariamente com zonas de praia concessionada, contrariamente à ISO 13009:2015.

O EMAS permite a gestão de risco e oportunidades ambientais, garantindo a conformidade da legislação ambiental e redução de risco de multas por incumprimento normativo. Através destes comportamentos também o desempenho ambiental é estimulado, tornando as operações mais eficientes (EMAS, 2018a).

O elemento mais diferenciador é a Declaração ambiental, que deve incluir uma descrição clara da organização que solicita o registo do EMAS e um resumo das suas actividades, produtos e serviços. Deve incluir a política ambiental da organização e uma descrição do seu SGA. Tem de ser feito um levantamento de todos os aspectos ambientais directos, indirectos que resultem em impactos significativos no ecossistema, e uma descrição dos objectivos e metas a cumprir.

O EMAS permite:

1. Promover a eco-eficiência das organizações;
2. Incentivar a adopção de padrões de produção e consumo sustentáveis;
3. Estimular a oferta e procura de produtos, actividades e serviços com reduzido impacto ambiental;

4. Melhorar o desempenho ambiental das actividades económicas e incentivar boas práticas;
5. Fomentar o diálogo entre as partes interessadas sobre o desempenho ambiental das organizações.

Esta certificação possui duas etapas iniciais, sendo que a primeira passa pelo Levantamento ambiental, seguindo-se da prova de cumprimento legal. Na fase da Implementação existe o envolvimento dos colaboradores e a comunicação entre eles. Deve ser garantido o diálogo também com o público e outras partes interessadas, bem como a transparência do processo. Por fim, o relatório ambiental. Este elemento deve estar de acordo com os requisitos do regulamento e ter validação externa (EMAS, 2018b).

## 2.4 Instrumentos e servidões estratégicas

### 2.4.1 Estratégia nacional de gestão integrada das zonas costeiras

A estratégia Nacional de Gestão Integrada de Zonas Costeiras (RCM nº82/2009 de 20 de agosto de 2009) permite desenvolver um programa nacional de monitorização dos sistemas costeiros, das comunidades bióticas e da qualidade ambiental. Permite ainda construir a plataforma de cooperação que envolva instituições públicas e privadas e que seja um mecanismo para a interpretação integrada da evolução da zona costeira.

A estratégia assume garantir a adequada articulação e coordenação da políticas e dos instrumentos que asseguram o desenvolvimento sustentável na zona costeira. Tem como missão assegurar a harmonia entre a zona costeira e o desenvolvimento urbano. Este objectivo baseia-se na valorização dos recursos prestados pelas zonas costeiras (Santos et al., 2014).

A estratégia foi desenvolvida sob co-ordenação do Instituto da Água, I.P., na sequência do documento “Bases para a estratégia de gestão Integrada da zona costeira nacional” em 2006. A ENGIZC reafirma os desígnios nacionais conferidos pelo quadro legal, forçando a visão integrada do litoral português. Foi designada para um período de 20 anos com mecanismos de avaliação e revisão, adaptando uma postura estratégica de longo prazo (DR 1ª Série – Nº 147 – 8 de Setembro de 2009).

A ENGIZC estabelece um referencial estratégico de enquadramento à gestão global, integrada e participativa da zona costeira. Procura conciliar as diferentes políticas com impacto na zona costeira. Permite gerir a ponderação de interesses e a coordenação de intervenções de todos os responsáveis pela utilização, ordenamento, planeamento, gestão e desenvolvimento das áreas costeiras (J. A. Dias et al., 2007). Deve garantir a articulação com um conjunto de convenções internacionais e orientações comunitárias e nacionais que lhe servem de enquadramento, nomeadamente:

- Convenção das Nações Unidas sobre o Direito do Mar (10 Dezembro, 1982);
- Convenção para a Protecção do Meio Marinho do Atlântico Norte (Convenção OSPAR, 22 de Setembro de 1992);
- Convenção das Nações Unidas sobre a Diversidade Biológica (20 de Maio de 1992)

#### 2.4.2 Reserva Ecológica Nacional (REN)

A REN é uma estrutura biofísica que integra o conjunto das áreas que, pelo valor e sensibilidade ecológicos são zonas de protecção especial (CM. Grândola, 2013). No presente caso de estudo, existe uma extensa área REN. É uma restrição pública com estatutos territoriais especiais, com diversas condicionantes de ocupação de solo e diferentes compatibilidades, visto ser uma área com alto valor natural (ZERO, 2016).

Classe	Tipologia
Áreas de Protecção do Litoral	Faixa marítima de protecção costeira
	Praias
	Sapais
	Dunas costeiras e dunas fósseis
	Faixa terrestre de protecção costeira
	Águas de transição, respetivos leitos e faixa de protecção
Áreas Relevantes para a Sustentabilidade do Ciclo Hidrológico Terrestre	Cursos de águas e respetivos leitos e margens
	Lagos, Lagoas, respetivos leitos, margens e faixas de protecção
	Albufeiras que contribuam para a conectividade e coerência ecológica da REN, bem como os respetivos leitos margens e faixas de protecção
	Áreas estratégicas de protecção e recarga de aquíferos
Áreas de Prevenção de Riscos Naturais	Zonas ameaçadas pelas cheias não classificadas como zonas adjacentes nos termos da Lei da Titularidade dos Recursos Hídricos
	Áreas de elevado risco de erosão hídrica do solo
	Áreas de instabilidade de vertentes

Figura 12. Tipologia de áreas integradas em REN. (Fonte: CM. Grândola, 2013)

A delimitação da reserva ecológica nacional (REN) para a área do município de Grândola foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 70/2000, 1 de julho. A proposta da delimitação de REN, enquadrada no Plano de Urbanização da UNOR3-Carvalhal e Lagoas Travessa e Formosa, foi apresentada nos termos do artigo nº2 do artigo 41º do Decreto-Lei nº 166/2008 de 22 de Agosto.

As alterações da REN foram efectuadas com fim à área urbana, rede rodoviária, habitação de baixa densidade entre outras actividades económicas que se querem instalar no Carvalhal.

A situação actual da REN na área de estudo representa-se pela figura seguinte:

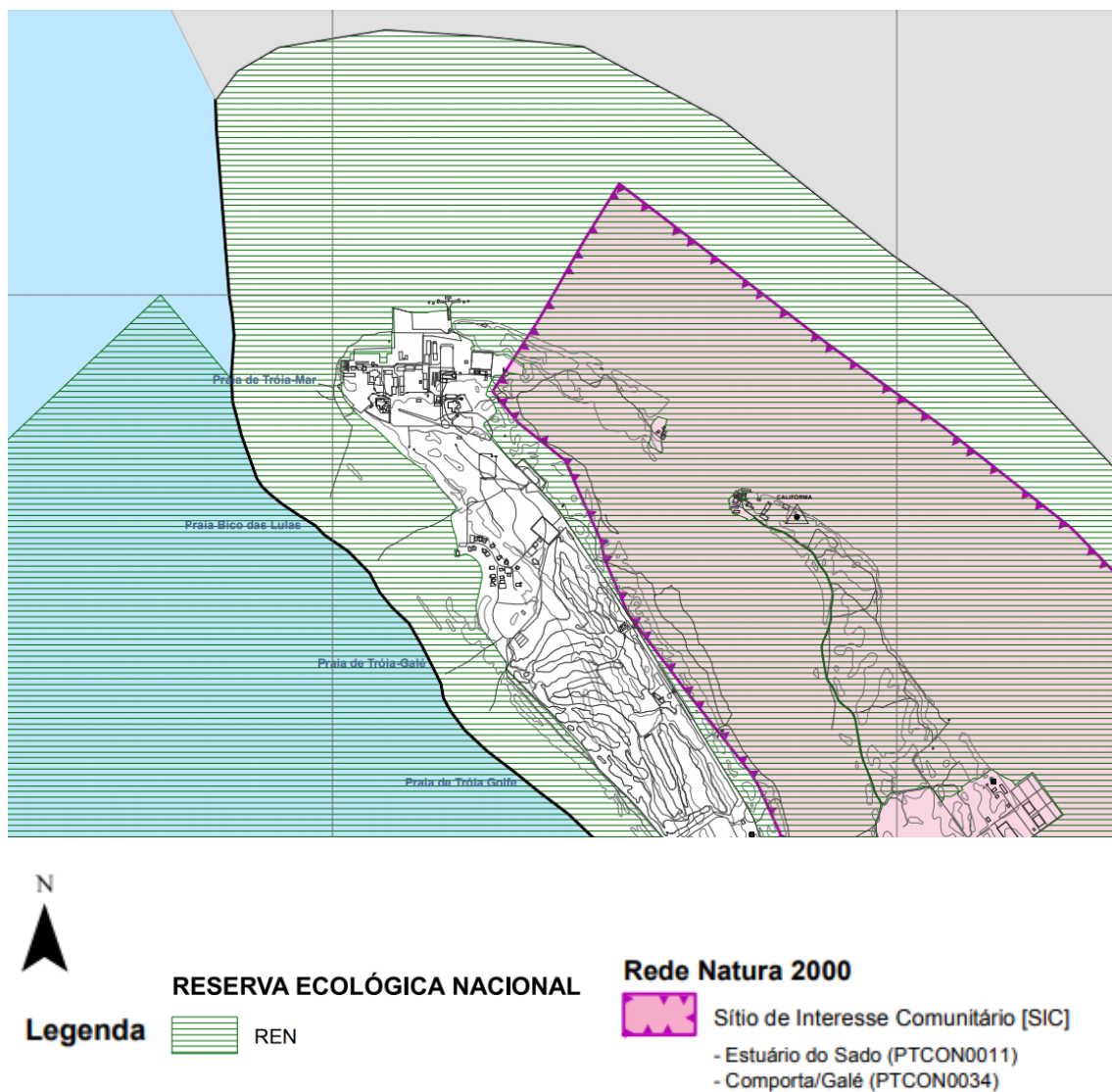


Figura 13. Reserva Ecológica Nacional da área de estudo: zona delimitada a verde (Fonte: Plano Director Municipal de Grândola, 2018) Escala original: 1 : 10000 Sistema de referência ETRS 1989/Portugal, Datum D ETRS 1989.

#### 2.4.3 Plano de Ordenamento da Orla Costeira

Os POOC sofreram mudanças tendo em conta o ordenamento do território e protecção e valorização dos recursos hídricos. Contribuições como a entrada em vigor da Lei da Água, da Titularidade dos Recursos Hídricos e do novo regime jurídico da Reserva Ecológica Nacional (DL nº159/2012, 24 de Julho), vieram trazer a mudança dos POOC para Programas para a Orla Costeira (POC). Também com a nova Lei de Bases da Política de Solos, de Ordenamento do Território e de Urbanismo (Lei nº 31/2014, 30 de Janeiro), a Estratégia Nacional de Gestão Integrada para a Zona Costeira (ENGIZC), a Estratégia Nacional para o Mar (RCM nº12/2014, de 12 de Fevereiro, que revogou a RCM nº 163/2006), a Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas (ENAAAC, RCM nº 24/2010, de 1 de Abril) e a Estratégia Nacional para o



Desenvolvimento Sustentável (RCM nº 109/2007, 20 de Agosto) tem permitido a alteração do enquadramento institucional (Santos et al., 2014).

Futuramente este Plano de Ordenamento irá ser substituído pelo Programa da Orla Costeira de Espichel – Odeceixe, de acordo com a publicação da Lei de Bases Gerais de Política Pública de Solos, Ordenamento do Território e de Urbanismo (LBPSOTU) – Lei nº 31/2014, de 30 de maio de 2014. Nesta nova lei de bases os POOCs passam a ser designados de POC. As regiões hidrográficas ficam divididas em Norte, Centro, Tejo e Oeste, Alentejo e Algarve com os POC Caminha – Espinho (em discussão pública), Ovar – Marinha Grande (em vigor), Alcobaça – Cabo Espichel (aprovado) e Espichel – Odeceixe e Odeceixe – Vilamoura (ambos em elaboração), respectivamente.

Os POOC passam assim a POC, cuja principal diferença passa por abranger áreas incluídas na zona Costeira, uma vez que a área terrestre de protecção se poderá estender dos 500M para os 1000m, aquando da necessidade de protecção de sistemas biofísicos.

## 2.5 International Organization for Standardization

ISO é uma organização não governamental, de carácter internacional com sede na Suíça, em Genebra. A organização concede especificações sobre produtos, serviços e sistemas que permitam padrões de elevada qualidade e eficiência. Estes requisitos são tidos como os padrões a nível internacional, pelo que muitas empresas seguem estas guidelines para estarem em conformidade com outras do mesmo sector.

A ISO começou em 1946 quando delegados de 25 países se reuniram em Londres para a criação de um padrão universal para facilitar a coordenação e unificação da indústria. Esta reunião originou, a 23 de Fevereiro de 1947, a International Organization for Standardization.

Desde a sua formação a organização já criou cerca de 22190 standards cobrindo quase todos os aspectos da indústria. Nos dias de hoje existem membros em 161 países e com cerca de 135 pessoas a trabalhar a tempo inteiro.

A ISO permite que os serviços sejam seguros, fiáveis e de qualidade. Em termos de negócio estas ferramentas permitem a redução dos custos, reduzindo os erros e desperdícios e aumentando a produtividade (ISO, 2018).



### 3 Metodologia

Tendo como objectivo o estudo da aplicabilidade da norma nas praias de Tróia, a metodologia assentou num processo certificativo através do sistema de controlo feito pelo ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act). O plano foi desenvolvido através dos requisitos da norma ISO 13009:2015. Visa estabelecer uma política ambiental e ordenamento adequada.

O plano de auditoria assenta num processo sistemático, independente e documentativo. Permite a obtenção de evidências de auditoria e respectiva avaliação de modo a determinar se os critérios previamente estabelecidos são cumpridos. Dentro do processo são incluídos códigos de conduta, política de ambiente na organização, a legislação ambiental e os requisitos da norma ISO 13009:2015.

O âmbito da auditoria ocorreu no litoral de Grândola, nas praias concessionadas pelo TROIA RESORT, durante Junho, Julho e Agosto. Os alvos de estudo foram as praias de Troia-Mar, Galé e Bico das Lulas.

O ciclo PDCA é um modelo conhecido pelo seu progresso contínuo. É constituído por quatro passos:

1. **PLAN:** Análise de riscos e oportunidades, aspectos ambientais. Cumprimento legal e outros requisitos: Objectivos e metas, programas de gestão.
2. **DO:** Recursos, competências, sensibilização. Controlo operacional e resposta a emergências.
3. **CHECK:** Avaliação do desempenho. Monitorização, auditoria e revisão pela gestão.
4. **ACT:** Melhoria, conformidades e acções correctivas.

Este ciclo é o mais utilizado para melhorias nos sistemas das organizações. É uma ferramenta utilizada para a optimização de processos, permitindo menores gastos, maior eficiência e melhor qualidade de serviço. Este processo ocorre durante a certificação da norma, na presente tese. As acções estabelecidas estão ilustradas no esquema que se segue. Como consequência do processo resulta um levantamento de conformidades e não-conformidades. É um dos processos da metodologia mais importantes, pois permite identificar as áreas de maior risco. Este plano indica as acções que devem ser tomadas a curto prazo de modo a certificar as praias com a norma.

A metodologia estudada teve a colaboração dos operadores de praia, neste caso o Troiaresort. A metodologia foi estruturada de modo a abranger todos os aspectos considerados na gestão do espaço e qualidade de uma praia, em todos os aspectos possíveis. Considera-se importante que o processo de auditoria ocorra regularmente de modo a proporcionar melhorias contínuas aos serviços, utentes e ambiente.

Tabela 4. Esquema conceptual referente ao ciclo PDCA

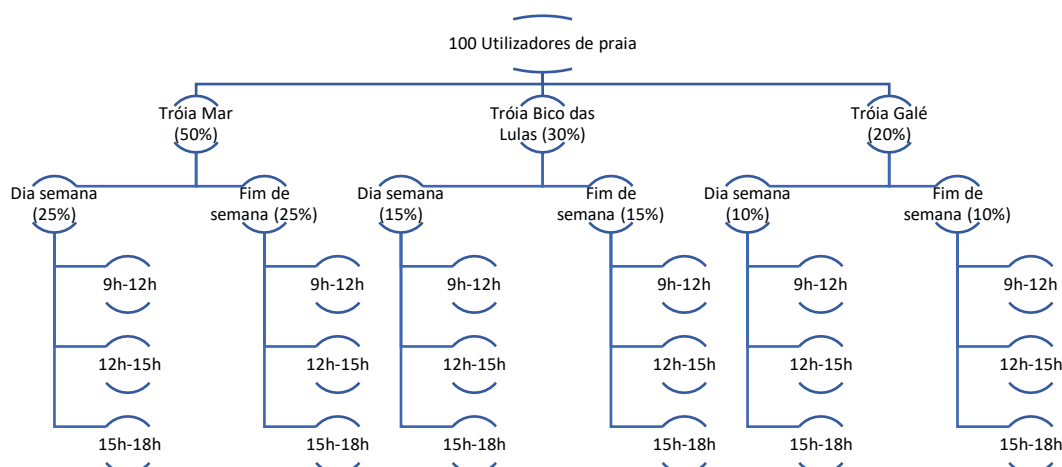
Esquema Conceptual	
PLAN	Levantamento ambiental: Recolha de informação sobre as entidades responsáveis pelas praias. Verificação da tipologia de praia, estudo do plano POOC Sado-Sines. Estudo de certificações existentes e aplicadas às praias em estudo. Visita preliminar às praias.
DO	Criação da Lista de Verificação a aplicar, tendo por base a norma ISO 13009:2015.
CHECK	Plano de auditoria às praias, com a lista de verificação criada no ponto anterior.
ACT	Análise de resultados das conformidades e, em especial, das não-conformidades. Registo do processo de auditoria. Elaboração de medidas e recomendações a tomar. Conclusão do processo.

Em agosto, após a conclusão da auditoria, foi feito um inquérito nas três praias estudadas. Estes inquéritos visaram entender as prioridades dos banhistas e perceber o quão valorizam certos pontos da praia que são também mencionados na norma. Os inquéritos, alguns com um carácter mais de entrevista, serviram não só para entender os clientes, mas para também perceber o tipo de uso que dão às infra-estruturas e avaliar o seu grau de satisfação.

De acordo com os dados da ficha de controlo da Bandeira Azul de 2017, foram identificadas 147 banhistas no dia 29/08/2017. Este dado foi utilizado para definir a população nas praias de Tróia, embora sejam valores estimados. Com um nível de confiança de 95% e um intervalo de confiança de 5.5% foram inquiridos 100 banhistas. A praia Tróia Mar correspondeu a 50% da população inquirida, sendo que a restante se distribuiu por 30% na praia Tróia Bico das Lulas e restantes 20% na praia Tróia Galé. Foram feitos 100 questionários, sendo que o total da população inquiridas foi distribuído pelas três praias, conforme a sua afluência diária. Tendo em conta que a praia Tróia-Mar é a mais próxima do cais dos catamarãs em Tróia considerou-se que representaria 50% da população inquirida. A mesma metodologia foi utilizada para as seguintes praias, sendo que 30% representa a praia Bico das Três Lulas e os restantes 20% a praia Tróia-Galé. A selecção dos inquiridos foi feita tendo em conta as várias faixas etárias da população, abrangendo-se pessoas de idades compreendidas entre os 18 e os 60 anos.

O inquérito foi realizado em dias de semana e fins de semana e, de modo a analisar se existiam diferenças no comportamento ou opinião geral dos banhistas. Dentro de cada dia de inquérito, estes foram realizados entre três horários: Entre as 9h e as 12h; entre as 12h e as 15h; e entre as 15h e 18h, como demonstra o esquema seguinte:

Tabela 5. Esquema conceptual da metodologia referente aos inquéritos



Os dados são apresentados graficamente para que haja mais facilidade na interpretação da informação. Foi dada especial atenção aos comentários que os banhistas faziam sendo que foi elaborada uma tabela com os pontos positivos mais indicados.

Após a auditoria, os questionários e o estudos dos outros mecanismos de reconhecimento externo, foi necessária a criação de uma matriz que permitisse indicar os principais pontos fortes das certificações utilizadas pelo TROIA RESORT face à ISO 13009, para poder concluir se a certificação seria uma mais-valia para a organização.

## 4 Tróia como caso de estudo

A linha de costa de Portugal continental estende-se desde a foz do Minho à foz do rio Guadiana, ao longo de cerca de 987 km (variável com a escala). Tendo em conta que o litoral possui características morfológicas bastante diversificadas, este foi dividido em 8 células sedimentares. Considera-se que o domínio de cada uma das células corresponde à faixa onde as ondas são o principal mecanismo de transporte sedimentar em contexto de praia (Santos et al., 2014).

A área de estudo corresponde à célula 5, entre o cabo Espichel e Sines. Esta célula apresenta dois grandes sectores: a costa do cabo Espichel e a foz do rio Sado, orientado a E-W. Este troço é determinado pelas grandes arribas, embora com a presença de pequenas praias. O segundo troço, pelo contrário apresenta um vasto areal. Longo, contínuo e de configuração arqueada devido à dinâmica costeira. É neste troço que se encontra a nossa área de estudo, as praias de Tróia. A península é dominada pelo seu areal e consequentes dunas. A sul encontra-se a lagoa de Melides e a lagoa de Santo André e Sancha e Sines.

Tróia é um ponto de acumulação de sedimentos provenientes de Sul. A dinâmica sedimentar do troço implica o transporte de sedimentos desde Melides até Tróia (de Norte para Sul). Dá-se a

acumulação de sedimentos em Tróia ao mesmo tempo que ocorre a erosão costeira maioritariamente entre a Praia da Aberta Nova e a Praia do Carvalho. É devido a esta dinâmica que o troço possui a forma arqueada. Entre Sines e Melides a deriva do balanço sedimentar é nula.

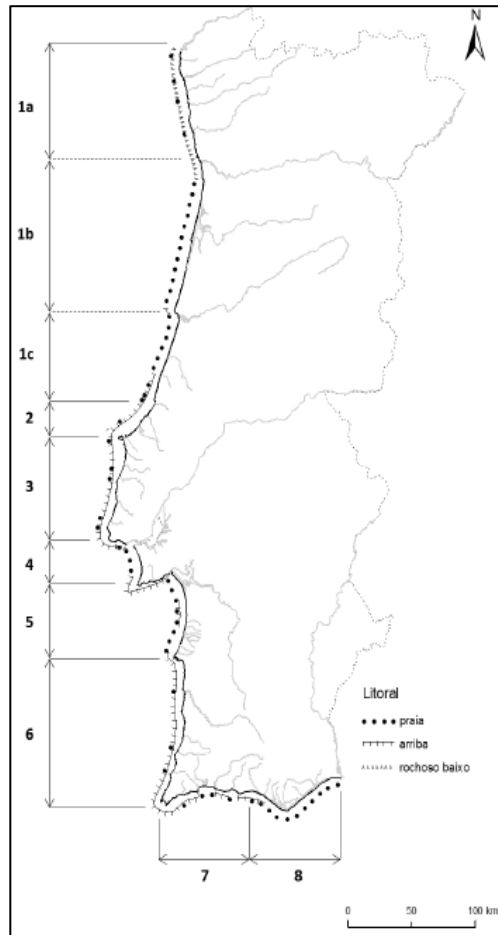


Figura 14. Células sedimentares de Portugal (Fonte: Santos et al., 2014)



Figura 15. Ilustração da Península de Tróia em 1948 (Fonte: ICNF, 2018)



Figura 16. Dinâmica dunar de Tróia (Fonte: ICNF, 2018)

## 4.1 Grândola

### Concelho e o seu enquadramento geográfico

De coordenadas geográficas: Latitude - 38N10 Longitude – 8W34, possui um perímetro de 232 km. O município possui 5 freguesias, entre elas Grândola. O concelho de Grândola localiza-se em Portugal continental, no distrito de Setúbal no Litoral Alentejano. Possui uma área de aproximadamente 826 km<sup>2</sup> ladeado de uma zona litoral extensa. É confinado a norte pelo concelho de Alcácer do Sal e a sul com Santiago do Cacém, a poente com o Oceano Atlântico e a noroeste com o rio Sado. Encontra-se a aproximadamente a 120 km de Lisboa e 84 km de Setúbal (Conselho Local de Ação Social de Grândola, 2009).

A sua orla costeira possui 45 km de praias de areia clara e água límpida. No litoral destaca-se a lagoa de Melides e, mais a norte, o estuário do Sado com os arrozais do Carvalhal e os sapais de Tróia.



Figura 17. Município de Grândola (Fonte: Conselho Local de Acção Social de Grândola, 2009)

## Clima

O clima é considerado mediterrânico, com influência atlântica. Devido às suas características geográficas é frequente a alternância entre dias atlânticos e de características continentais. A pluviosidade é também irregular ao longo do ano, sendo a precipitação média anual de 600 mm.

## Demografia

Conta com uma população que tem vindo a decrescer ao longo dos anos. Em 2001 contava com 14 917 habitantes. 10 anos depois com 14 896 e em 2016 já tinha diminuído para 14 685. Esta população é também envelhecida, uma vez que em 2016 se registaram 202,2 idosos por cada 100 jovens.

Apesar deste decréscimo de população, nos períodos de junho, julho e agosto existe uma variação de habitantes devido à abertura da época balnear. Podemos verificar que desde 2001 o rendimento obtido com dormidas pelos hotéis, pensões, pousadas, motéis, apartamentos ou aldeamentos turísticos tem aumentado. Isto significa que Grândola tem vindo a desenvolver bastante o seu turismo, aumentando assim o número de visitantes durante o período balnear (Pordata, 2016).

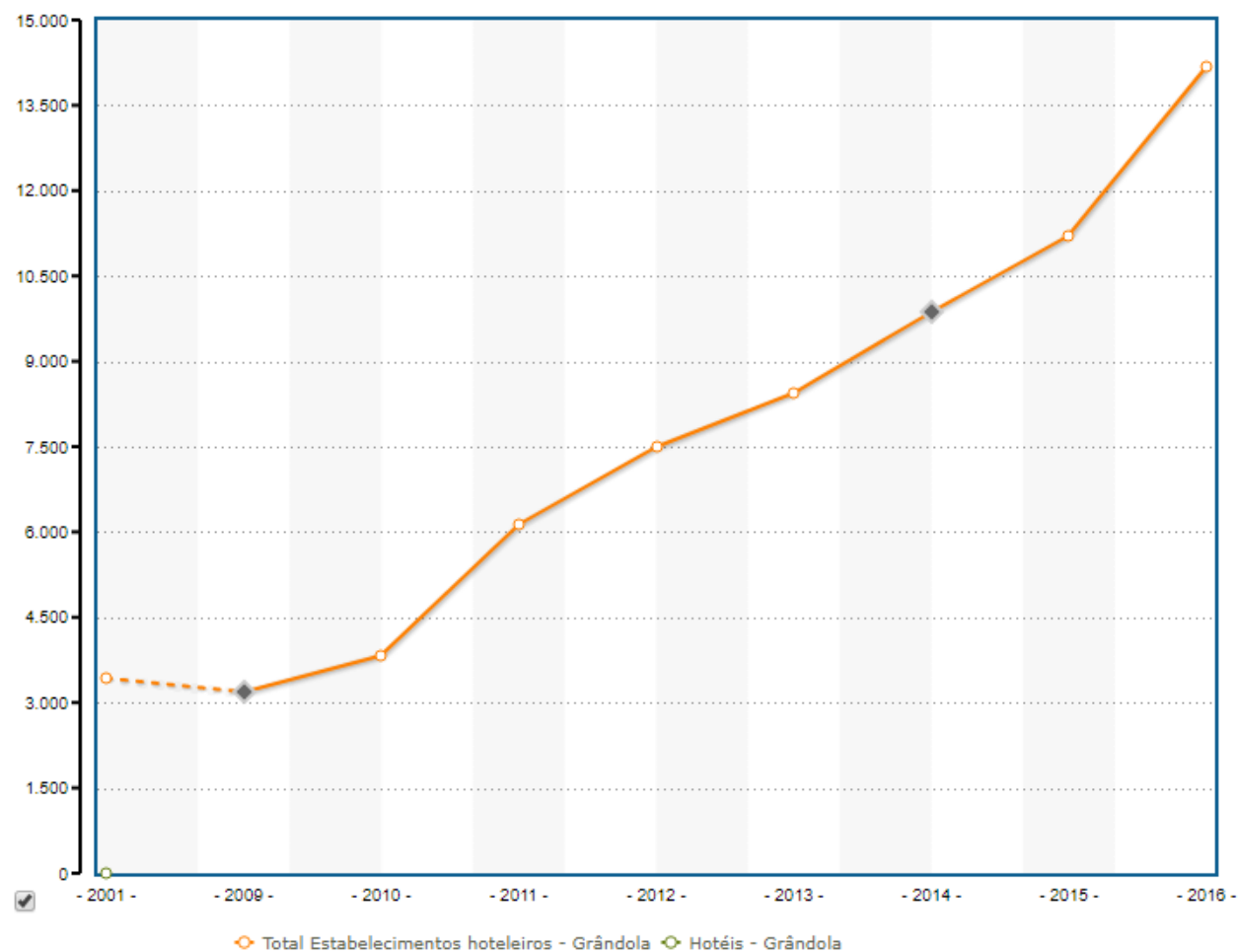


Figura 18. Total de estabelecimentos hoteleiros em Grândola desde 2010 (Fonte: Pordata, 2016)

## 4.2 Praias de Tróia

### Evolução histórica

A península de Tróia localiza-se na margem esquerda do estuário do Sado, a sul de Setúbal. Encontra-se no arco litoral Tróia Sines, na 5ª célula sedimentar da morfologia do litoral português. Tem um comprimento de aproximadamente 25 km e uma largura entre 0.5 km e 1.8 km com uma orientação SE-NW (Santos et al., 2014). Tróia corresponde a uma restinga arenosa, fortemente protegida da agitação marítima, proveniente de NW. Esta protecção ocorre devido às características do arco Trafaria-Espichel, a norte da península.

Ao longo do tempo foram ocorrendo alterações significativas na região NW, resultando num crescimento efectivo. Como resultado observou-se a formação de novas estruturas dunares na linha de costa. O sedimento é transportado pela acção conjunta da circulação marítima e eólica e depositado seguidamente (Carapuço, 2005).

O novo conceito de Tróia foi definido a partir da sua posição competitiva e de estudos de mercado, tendo em conta a evolução turística que já se previa. As alterações a nível económico,

social, e político, no início do novo milénio (2000) facilitaram a progressão turística que já se sentia na península de Tróia. Actualmente é caracterizada por um conjunto de características ambientais positivas, tendo o turismo como principal motor económico (SONAE Turismo, 1999).

Desde a sua reestruturação foram melhorados os acessos, uma vez que existe a circulação de vários ferry boats e catamarãs para o transporte de carros e pessoas respectivamente. Apesar desta nova facilidade, o isolamento da península confere-lhe um carácter “quase ilha” (SONAE Turismo, 1999). Embora tenha existido progressão do turismo, foram mantidas as condições naturais.

Grândola possui a maior extensão de praia do país e a terceira maior do mundo. A extensão começa desde o extremo da península de Tróia até à praia de Melides, ao longo de 45 km. Todas as praias estão galardoadas com Bandeira Azul e distinguidas como Praias de Qualidade de Ouro (Grândola, 2014)



Figura 19. Ilustração da actual península de Tróia (Fonte: ICNF, 2018)



Figura 20. Ilustração da Península de Tróia em 1997 (Fonte: ICNF, 2018)

## Praia Tróia-Mar

A praia Tróia-Mar fica situada no extremo noroeste da restinga de Tróia, pertencente à bacia hidrográfica do Rio Sado. Fica confinada entre o oceano Atlântico e o rio Sado. Apresenta uma vista para a Serra da Arrábida e cidade de Setúbal.

Esta praia apresenta um vasto areal, com dimensões superiores a 300 m de largura. A concessão pertence ao Troiaresort em Julho, Julho e Agosto. Durante a época balnear o Troiaresort assegura a prestação de serviços de restauração, vigilância, sanitários, comunicações de emergência e limpeza do areal. A mesma empresa também contribui para a promoção da praia através de eventos, sejam eles desportivos ou de cariz ambiental. Possui qualidade de água excelente, segundo a Agência Portuguesa do Ambiente.



É uma praia com dinamismo urbano, com apoios de praia nos meses de época balnear. Quando presentes, possuem instalações sanitárias, zonas de restauração, estacionamento para carros e bicicletas, bem como os devidos acessos. Tal como as seguintes, possui a certificação ISO 14001:2015 e o galardão cedido pela Quercus como uma Praia de Qualidade de Ouro, Bandeira Azul e Praia Acessível. Possui baixa ondulação e água translúcida. Possui uma localização de excelência. A oferta turística nesta praia é maior, comparativamente às seguintes, uma vez que se encontra próxima de apartamentos de luxo, da marina e do Casino de Tróia. (Grândola, 2014).

Durante a época balnear a temperatura média corresponde entre 16°C e os 19°C. É também um local de observação da comunidade de golfinhos residentes no estuário do Sado (APA, 2018e).

- Localização:
  - LONGITUDE: -8.90672°
  - LATITUDE: 38.48959°
  - SISTEMA DE COORDENADAS Datum ETRS89
- Precipitação média durante a época balnear (mm): 12,5
- Temperatura do ar durante a época balnear (°C): 27,7
- Direcção predominante do vento durante a época balnear: NW
- N.º horas diárias de sol durante a época balnear: 10,5
- Extensão de frente de praia (m): 300

### **Praia Tróia-Bico das Lulas**

A praia Tróia-Bico das Lulas fica situada também no extremo Noroeste da restinga de Tróia, entre o Atlântico e o Sado. Tal como a praia anterior, tem uma vista privilegiada para a Serra da Arrábida. Segundo o POOC Sado-Sines é uma praia não urbana com uso intensivo, embora se localize perto das urbanizações turísticas de Tróia. Possui 300 m de largura e em toda a sua extensão tem serviços assegurados, além da vigilância, sanitários públicos, comunicação de emergência e limpeza do areal.

Praia de características urbanas, localizada a 400 m do Tróia Resort e residências circundantes. Possui também os apoios de praia com instalações sanitárias, parques de estacionamento e zonas de restauração. É abrangida pelo SGA do TROIARESORT, o qual está certificado pela norma ISO 14001:2015 e tal como a anterior praia, tem recebido a Bandeira Azul e sido reconhecida como Praia de Qualidade de Ouro. Tem vista privilegiada sobre a Serra da Arrábida e um extenso areal até à linha de água (Grândola, 2014).

É uma praia de baixa ondulação, com declive suave, e correntes alternadas de enchente e vazante. A temperatura da água oscila entre 16°C e os 19°C (APA, 2018c).

- Localização:



- LONGITUDE: -8.89998°
- LATITUDE: 38.47789°
- SISTEMA DE COORDENADAS Datum ETRS89
- Precipitação média durante a época balnear (mm): 12,5
- Temperatura do ar durante a época balnear (°C): 27,7
- Direcção predominante do vento durante a época balnear: NW
- N.º horas diárias de sol durante a época balnear: 10,5
- Extensão de frente de praia (m): 300

### **Praia Tróia-Galé**

A Praia Tróia-Galé fica situada no extremo Noroeste da restinga de Tróia, com uma largura de 250 a 300 m. Tem, tal como as anteriores, uma vista para a Serra da Arrábida. Providencia, na sua extensão, vários serviços públicos, vigilância, sanitários públicos e limpeza do areal. Possui qualidade de água excelente, segundo a Agência Portuguesa do Ambiente (Grândola, 2014).

É uma praia de características urbanas com apoios de praia, apenas presentes durante a época balnear. Possui bares, instalações sanitárias, estacionamento automóvel inserido no Atlantic Villas. A praia é igualmente certificada pela ISO 14001:2015 e, tal como as anteriores, é galardoada pelo programa Bandeira Azul, e reconhecida pela Quercus como uma praia de Qualidade de Ouro (APA, 2018d).

- Localização:
  - LONGITUDE: -8.90396°
  - LATITUDE: 38.48233°
  - SISTEMA DE COORDENADAS Datum ETRS89
- Precipitação média durante a época balnear (mm): 12,5
- Temperatura do ar durante a época balnear (°C): 27,7
- Direcção predominante do vento durante a época balnear: NW
- N.º horas diárias de sol durante a época balnear: 10,5
- Extensão de praia (m): 300

## 5 A certificação como instrumento para uma gestão sustentável de praias no Troia Resort

Até à presente data a gestão costeira é ainda um desafio. A norma ISO vem colmatar algumas falhas nesse sentido. É um documento que serve de apoio à decisão dos principais stakeholders de uma praia. A norma permite que exista uma gestão adequada das praias de modo a evitar a perda da beleza natural da praia e a consecutiva experiência negativa para o utilizador. A norma permite ainda um benchmark internacional para a gestão e segurança da praia analisada (ISO 13009:2015, 2015).

O objectivo principal passa pela standardização da qualidade da praia. Paralelamente presta apoio à decisão para os operadores de praia, de modo a informar sobre as melhores tomadas de decisões quanto à decisão. A norma contempla factores como a informação da qualidade da água, normas de segurança, acessos e informação quanto aos períodos balneares e infra-estruturas. Note-se que a norma não faz qualquer tipo de segregação entre praias de alta e baixa actividade, considerando que uma praia de baixa actividade no inverno pode ser considerada de alta actividade no verão (ISO 13009:2015, 2015).

A norma assegura que a praia é explorada numa perspectiva sustentável, direccionada ao utilizador, fornecendo vários benefícios à sua utilização, tais como:

1. Melhoramentos na experiência banhear dos banhistas;
2. Melhoramento indirecto na experiência turística e possível fidelização do cliente;
3. Protecção do ambiente e envolvente ecossistema;
4. Incentivo à consciencialização dos utilizadores de praia quanto a questões ambientais;
5. Fortalecimento das práticas sustentáveis por parte das organizações semelhantes;
6. Promoção do desenvolvimento sustentável.

Organizações que utilizam certificações, como a ISO 13009:2015 ou outras certificações ambientais, demonstram aos turistas e residentes a sua preocupação remetente ao ambiente. Um exemplo de uma praia certificada pela ISO 13009:2015 é a Havana Beach S.R.L. localizada na Via di Focene Altezza Civico 203 00054 Fiuminino (RM) em Itália. A praia foi inicialmente certificada em Setembro de 2017 e para se manter certificada terá de renovar a certificação em Setembro de 2020, correspondente ao certificado nº46.

A norma é válida por 3 anos e é aplicada tanto a organizações públicas como privadas, providenciando a gestão ambiental da praia. É aplicável a praias com alta ou baixa actividade, para praias com disponibilidade de serviços, de tipologia urbana ou semi-urbana.

## 5.1 Requisitos gerais para a gestão de praias

Devido à constante demanda de actividades e serviços que são disponibilizados nas praias, com milhões de turistas a nível mundial a frequentá-las, torna-se importante estabelecer normas para a sua utilização. As actividades nas praias passam não só pelo passeio comum de pedestres, adicionalmente temos ainda actividades de vela, entre outras, e ainda infra-estruturas. Todas estas actividades devem ser reguladas por um instrumento que garanta as boas práticas, com segurança e qualidade, assegurando também os serviços ecológicos.

A aplicação da norma às praias pertencentes a Troiaresort vai permitir uma maior harmonia entre as práticas nacionais e o ecossistema. Vai providenciar credibilidade ao mesmo tempo que aumenta a consciencialização para os riscos nas praias. Indirectamente vai permitir a monitorização e avaliação das praias, que irá contribuir para uma maior experiência para os utilizadores. Em final de linha espera-se contribuir para o desenvolvimento sustentável.

A grelha de auditoria irá servir para avaliar o nível de integração que o TROIA RESORT já apresenta face à norma ISO 13009. Espera-se que a organização tenha já alguns pontos em conformidade uma vez que possui outros tipos de certificações dedicadas ao sector da praia.

Apesar dos inúmeros benefícios existem também alguns riscos, tais como o investimento inicial necessário, uma vez que poderão ser necessárias algumas modificações nas infra-estruturas e apoios de praia.

### 5.1.1 Ligação entre a gestão de risco e as operações de praia

Não só o POOC exige regulamentação nas infra-estrutura, a ISO exige ainda um Código de Boas Práticas para as praias em estudo. O Código de Boas Práticas permite a melhor ligação entre os serviços e os utentes, proporcionando mais qualidade. O operador de praia deve desenvolver o código, onde deve incluir as devidas recomendações que contribuam para o melhor funcionamento da zona balnear.

A ISO 13009 exige que exista uma regulamentação das infra-estruturas e dos apoios de praia. Para que a certificação seja feita tem de ser dado o devido valor económico e ambiental à faixa costeira. Esta zona, como é tida como muito dinâmica, possui processos que podem danificar os itens de valor colocados nas suas imediações. É necessário que exista um regulamento para o controlo da sua exposição.

Na legislação portuguesa existe o POOC (Plano de Ordenamento da Orla Costeira). É um instrumento legislativo que tem como objectivo a valorização dos recursos litorais. Pretende proteger, conservar e gerir os usos da área de intervenção, compatibilizando com outros instrumentos em vigor na área.

Este instrumento abrange uma faixa ao longo do litoral, com largura máxima de 500 m contados a partir do limite das águas do mar, para a terra e uma faixa marítima de protecção até à baltimétrica dos 30 m, à excepção das áreas sob jurisdição portuária (APA, 2018f).

*Tabela 6. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.3 sobre a regulamentação das infra-estruturas de praia)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Bico das Lulas		Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>Os danos que ocorrem nas infra-estruturas costeiras são devidos à exposição das estruturas aos processos costeiros? Existe um instrumento que regule o desenvolvimento da zona costeira?</b>	X		X		X	

Este ponto apresenta-se em conformidade, uma vez que em Portugal continental os POOC aprovados abrangem toda a faixa costeira, à excepção das áreas portuárias. Na área em estudo está em vigor o POOC Sado-Sines, com aprovação da Resolução do Conselho de Ministros nº86/2003 de 25 de junho.

O regime garante o desenvolvimento equilibrado e compatível com os valores naturais, sociais, culturais e económicos da área. Identifica ainda as situações problemáticas e condiciona as actividades proibidas. A implementação dos POOC é da responsabilidade das Regiões Hidrográficas, Comissões de Coordenação do Desenvolvimento Regional (CCDR) e dos Municípios. Sendo que este ponto se encontra em conformidade não existe a necessidade de recomendações.

A norma afirma ainda que além do instrumento de gestão territorial é necessária uma conduta de certos padrões de qualidade face ao desenvolvimento das zonas balneares. A norma obriga a que os procedimentos sejam continuamente registados para que o processo de certificação seja evolutivo. A conduta de boas práticas deve ser desenvolvida pelo operador de praia.

Segundo a norma internacional, a organização deve ter um documento que entre em conformidade com todos os elementos mencionados nas seguintes tabelas de verificação.

O operador de praia deve desenvolver um código de boas práticas onde deve incluir recomendações nos seguintes aspectos:

*Tabela 7. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.3 sobre o código de boas práticas)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Mapa de acessibilidade da praia;</b>	X		X		X	

<b>b) Serviços de conforto da praia;</b>	X		X		X	
<b>c) Controlo nas áreas de desenvolvimento;</b>	X		X		X	
<b>d) Controlo na conservação da praia;</b>	X		X		X	
<b>e) Estabelecimento e regulação das zonas de praia;</b>	X		X		X	
<b>f) Manutenção nos equipamentos de segurança e infra-estruturas;</b>	X		X		X	
<b>g) Informação sobre a segurança na praia;</b>	X		X		X	
<b>h) Gestão eficaz e manutenção apropriada.</b>	X		X		X	

O actual ponto apresenta-se em conformidade. O operador de praia possui documentos que incluem o manual de praia, incluindo os serviços dispostos na praia, com a sua localização exacta, incluindo postos de socorro, apoios de praia, serviços de conforto entre outros. Essa informação é disponibilizada no website do TROIA RESORT, bem como no painel informativo da Bandeira Azul, nas imediações das praias. As praias possuem ainda painéis informativos sobre a fauna e flora presentes nas praias.



*Figura 21. Painel informativo nas imediações da praia Tróia Galé. Agosto 2018*

No edital da praia, exposto à entrada da mesma, estão indicadas informações sobre a ZAB (Zona Apoio Balnear), serviços e requisitos, sinalização, actividades interditas, regime de contra-ordenações (nos termos dos DL nº 96-A/2006, 2 de Junho e DL nº159/2012, de 24 de Julho, na sua actual redacção) e ainda sobre a fiscalização, contra-ordenação e decisão processual. O edital de praia é da responsabilidade do Ministério da Defesa Nacional, Autoridade Marítima Nacional. O local em estudo é abrangido pela Capitania do Porto de Setúbal. O edital permite a regulamentação do espaço e a sua manutenção.

Existem ainda fáceis acessos, com dimensões para a circulação de dois sentidos, com manutenção regular. Ao longo do areal são disponibilizados contentores para os resíduos produzidos pelas actividades na praia. Estes reservatórios são recolhidos pela noite, evitando

entulhos e deposição ilegal de resíduos. São feitas auditorias regulares aos passadiços, acessos, apoios de praia (que são colocados anualmente antes do início da época balnear) e ainda os serviços de higiene, como casas de banho e chuveiros.

O operador de praia apesar de cumprir os requisitos analisados pela norma não possui um documento formal único de boas práticas com as indicações e recomendações da norma.

Recomenda-se que o operador de praia reúna a informação que já possui de todos os pontos, e construa um documento único, disponível ao público. O documento deve indicar:

- Características das praias;
- Infra-estruturas de praia;
- Códigos de conduta dos banhistas;
- Responsabilidades e entidades competentes da gestão de praia;
- Estudos sobre o risco para a saúde pública;
- Serviços prestados nas praias;
- Recomendações de segurança e sinalização;
- Recomendações de prevenção e manutenção das praias e equipamentos;
- Comportamentos de risco.

#### 5.1.2 Concessões de praia

Para que a norma funcione adequadamente é necessário indicar com clareza a concessão das praias em estudo. Neste caso, o TROIA RESORT é quem possui a concessão das praias Tróia-Mar, Praia Tróia-Bico das Lulas e Praia Tróia-Galé. Esta concessão vigora durante a época balnear que é definida anualmente.

A norma indica que o operador de praia deve conhecer a demarcação legal das praias balneares e gerir os apoios de praias através de subconcessões, sendo conscientes das actividades praticadas pelos mesmos.

A tabela seguinte apresenta a lista de verificação para o presente tópico:

Tabela 8. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.4 sobre o licenciamento das praias)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>É necessária clareza quanto ao licenciamento, responsabilidades e outras medidas regulamentares. Se as praias são consideradas públicas, o facto deve ser comunicado ao operador, mesmo que esta esteja em frente a um hotel. Isto significa que os usuários, em teoria, podem frequentar as praias. É da responsabilidade do operador de praia ter clareza sobre se qualquer parte da praia pode ser privatizada.</b>	X		X		X	

O “domínio público” teve origem numa redacção do Decreto Real. Em 1864, com o poder absoluto do rei, criou-se o conceito de “domínio público” que consistia na salvaguarda dos bens de interesse público. O conceito deu origem ao domínio público marítimo, assumindo como domínio público as margens das águas do mar, os portos e as águas interiores (APA, 2018b).

O DPM pertence ao Estado. Compreende as águas costeiras e territoriais, bem como os interiores, sujeitas à influência das marés, nos rios, lagos e lagoas, e consequentes leitos e margens, segundo a alínea c) do artigo 161.º da Constituição da República Portuguesa (lei nº 54/2005 de 15 de novembro). Inclui ainda os fundos marinhos na plataforma continental, e abrange toda a ZEE. O domínio público hídrico diz respeito às águas públicas e compreende o DPM, lacustre e fluvial. Os bens naturais ou artificiais, que o constituem estão submetidos a um regime especial de protecção em ordem a que possam estar aptos a desempenhar funções de serviço público (APA, 2014).

O regime do procedimento de delimitação do DPH está estabelecido pelo Decreto-Lei nº 353/2007 de 26 de Outubro. Todos os elementos necessários à delimitação, assim como as taxas devidas pela apreciação dos procedimentos definidos através da Portaria nº 931/2010 de 20 de Setembro (APA, 2018a).

Compete à APA a delimitação do DPH, a demarcação de leitos e margens dominais e o licenciamento e utilização dos recursos hídricos. De modo a que o público seja informado, a APA disponibiliza os autos de delimitação do DPH, os limites de leitos e margens das águas do mar, navegáveis e flutuantes, sob a sua jurisdição. Disponibiliza ainda as zonas de risco e a navegabilidade dos cursos de água e vários guias de apoio à titularidade dos recursos hídricos (APA, 2018b). De modo a que a informação esteja disponível também para os banhistas de modo

mais facilitado, o edital de praia (colocado na via de acesso à praia) indica o informações pretinentes da praia em questão .

Podemos considerar então que os requisitos são cumpridos, uma vez que, em Portugal, as águas são de interesse público. Este ponto enco(APA, 2018b)ntra-se em conformidade com a norma. Sendo esse o caso não são necessárias recomendações.

### 5.1.3 Planeamento

#### 5.1.3.1 Identificação de riscos de saúde pública

Tendo em conta que estamos a tratar de áreas que agregam um número elevado de utilizadores, torna-se importante a gestão do risco para a saúde pública. As inúmeras actividades desenvolvidas nas áreas em estudo acarretam riscos. Estes riscos podem originar lesões, doenças ou em fim de linha, a morte. O operador de praia deve fazer a identificação dos perigos e construir medidas para minimizar, até um nível aceitável, a probabilidade de acidentes.

É muito importante que existam zonas delimitadas, sinalização, controlo da qualidade da água e limpeza regular dos sanitários. Este último factor é fulcral uma vez que se apresenta como principal vector de transmissão de doenças.

O operador deve estabelecer e rever anualmente os seus procedimentos de segurança. Devem ser registadas todas as alterações de modo a que exista uma evolução na identificação de riscos e à sua mitigação.

Para o presente ponto se encontrar em conformidade, o operador deve considerar os seguintes parâmetros na avaliação de risco:

*Tabela 9. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.5.1 sobre a identificação de riscos dessaúde pública)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Pontos de acesso a água potável;	X		X		X	
b) Limpeza de praia;	X		X		X	
c) Controlo na qualidade da água banhar (national best practice);	X		X		X	
d) Riscos associados às condições das marés;	N/A		N/A		N/A	
e) Inundações e poluição pontual devido a precipitação intensa;		X		X		X
f) Características físicas da praia;	N/A		N/A		N/A	
g) Erosão costeira e galgamentos marinhos;	N/A		N/A		N/A	
h) Flora e fauna (terrestre e marinha);	N/A		N/A		N/A	
i) Instalações e equipamentos associados aos apoios de praia;	X		X		X	
j) Informação básica e avisos de segurança.	X		X		X	



O operador de praia deve estabelecer e rever anualmente a identificação de riscos das praias. Deve manter os documentos actualizados e disponíveis para o público para que estes possam ter conhecimento dos perigos directos ou indirectos do ambiente que os rodeia.

Neste caso, o operador de praia cumpre quase a totalidade dos requisitos. O ponto d), f), g) e h) foram considerados como não aplicáveis, uma vez que as características da praia são inofensivas e a maré não apresenta ondulação. Adicionalmente, a zona é considerada uma área de acumulação de sedimentos, e a flora e fauna existentes não apresentam perigo. Neste último tópico existe sim, informação sobre a sua presença, importância e conservação.

Considera-se, portanto, que o ponto entra em conformidade com a norma.

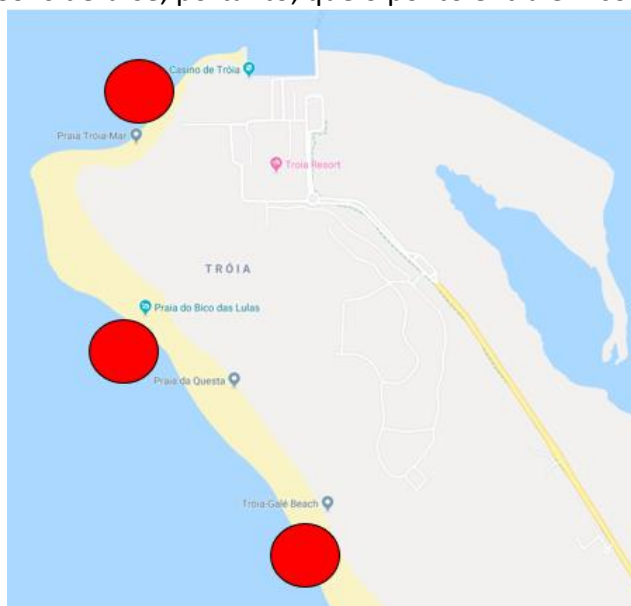


Figura 22. Locais de recolha de água na península de Tróia



Figura 23. Informação sobre o Programa Bandeira Azul num painel à entrada da praia. Agosto 2018

#### 5.1.3.2 Plano de emergência

Visto identificados os perigos, torna-se importante a garantia de planos de emergência. Para este requisito, a norma exige que o operador de praia consiga garantir vários parâmetros, dos quais apresentados na tabela seguinte:

Tabela 10. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.5.2 sobre o plano de emergência da norma)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Estabelece e documenta planos de emergência de modo a prevenir e reduzir o impacto e os riscos associados. Devem incluir:	X		X		X	
1. Identificação dos recursos e/ou entidades responsáveis pela situação de emergência;	X		X		X	
2. Identificação e definição de responsabilidades relacionadas com a resposta à situação;	X		X		X	
b) Ter um plano de resposta dos stakeholders e estabelecer sistemas de coordenação entre ambos;	X		X		X	
c) Ter recursos para dar resposta a situações e planos de emergência;	X		X		X	
d) Verificar e registar a eficiência dos planos de emergência em exercícios práticos anuais, incluindo revisão dos mesmos;		X		X		X
e) Comunicar os updates do plano de emergência aos serviços controladores.	X		X		X	

O TROIA RESORT assegura nas suas praias os nadadores salvadores. Estes possuem ainda um apoio de praia com os recursos necessários à sua função. É destacada uma zona para a sua actividade com um painel informativo do Instituto de Socorro a Náufragos. O painel inclui recomendações sobre os comportamentos dos banhistas, e regras gerais de segurança.



*Figura 24. Painel informativo do Instituto de Socorros a Náufragos. Julho 2018*

É da responsabilidade dos Nadadores Salvadores intervirem nas incidências que possam ocorrer na praia. Cada incidência deve ser registada pêlos mesmos e deve ser encaminhada diariamente à capitania responsável, neste caso à Capitania do Porto de Setúbal. A ocorrência necessita de uma assinatura, e é feita exclusivamente em papel e deve ser entregue pelo nadador salvador.

Apesar dos pontos estarem em conformidade existem algumas melhorias a serem feitas. Como recomendação é importante indicar que deve haver um melhoramento na comunicação entre os o operador de praia e a capitania do porto de Setúbal. Sugere-se que a Capitania implemente um sistema em que os Nadadores Salvadores possam registar as ocorrências em formato digital para que a transmissão da informação seja mais eficiente e para que nenhuma ocorrência seja perdida. Desta forma a capitania pode, mais facilmente, aplicar um sistema de melhoramento contínuo da gestão de ocorrências.



Figura 25. Planta de emergência dos serviços da praia Tróia Mar. Junho 2018

#### 5.1.3.3 Operações de praia, plano organizacional e manutenção

De modo a tornar as praias concessionadas do TROIA RESORT uma melhor escolha turística, com mais oportunidades, qualidade de serviço, o operador deve estabelecer um plano organizacional que inclua:

Tabela 11. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.5.3 sobre o plano organizacional da norma)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Definição e registo das épocas balneares e consequente duração;	X		X		X	
b) Planeamento de usos da praia em diferentes épocas do ano;	X		X		X	
c) Uso e organização da área da praia (incluindo plataformas flutuantes e barcos);	X		X		X	
d) Identificação e uso dos pontos de acesso à praia;	X		X		X	
e) Regulação nacional que limite os usos e condições de cada actividade;	X		X		X	
f) Análises ao zonamento para uso turístico. Estudo da capacidade de carga.	X		X		X	

Apesar dos pontos se encontrarem todos em conformidade com o operador de praia, a norma indica que para que exista a certificação os pontos devem estar reunidos num plano organizacional. Actualmente os pontos todos são cumpridos, no entanto estão distribuídos por documentos diferentes. Recomenda-se, para que a certificação ocorra, que o operador de praia formalize um documento sob formato de plano.

Para o normal funcionamento das praias são necessárias diversas intervenções de manutenção. A tabela seguinte apresenta os pontos específicos para as acções recomendadas:

*Tabela 12. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.5.2 sobre a manutenção do plano organizacional)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Designação de um individuo que tem como tarefa assegurar o bom funcionamento e qualidade das infra-estruturas de praia;</b>	X		X		X	
<b>b) Designação de um fornecedor para a manutenção de qualquer instalação da praia. Deve assegurar que as instruções estabelecidas devem alcançar determinados níveis de qualidade e serviço;</b>	X		X		X	
<b>c) Manutenção da limpeza constante da praia;</b>	X		X		X	
<b>d) Manter as instalações da praia e equipamentos em boas condições e estabelecer actividades que assegurem permanentemente o seu correcto funcionamento e conservação;</b>	X		X		X	
<b>e) Revisão periódica e consequente registo de actividades de manutenção para que o normal funcionamento se possa garantir.</b>	X		X		X	

A norma indica que devem existir avaliações regulares para detectar quaisquer problemas de funcionamento nas infra-estruturas. Quando detectadas, as anomalias devem ser reparadas garantindo o normal funcionamento das actividades de praia. Durante todo o ano devem ser garantidas as boas práticas de segurança e higiene dos serviços presentes na área balnear. Anualmente são revistas todas as infra-estruturas que necessitem de reparações, nomeadamente os passadiços, as informações em painéis, as casas de banho, entre outros.





*Figura 26. Manutenção dos passadiços na praia Tróia Bico das Lulas. Junho 2018 (fotografia autorizada pelos próprios)*



*Figura 27. Obras de manutenção nos apoios de praia. Junho 2018*



*Figura 28. Resultado da intervenção nos passadiços. Junho 2018*

Os responsáveis pela manutenção devem definir, se necessário, indicadores para serem usados para monitorizar o nível de serviço providenciado e o nível de satisfação perceptivo pelos utilizadores.

Referente ao anterior parágrafo, a norma refere os seguintes requisitos que devem ser cumpridos:

O plano de manutenção deve incluir:

*Tabela 13. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.5.3 complementar ao plano de monitorização)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Todas as instalações e equipamentos de praia, móveis ou fixos;</b>	X		X		X	
<b>b) O asseguramento das boas condições para os usos pretendidos;</b>	X		X		X	
<b>c) Condições para se adaptar às expectativas dos utilizadores;</b>	X		X		X	
<b>d) A frequência e as rotinas de manutenção (actividades diárias, mensais e anuais);</b>	X		X		X	
<b>e) Processos de verificação de operações realizadas.</b>	X		X		X	
<b>f) Condições que possam surgir das características das situações ambientais da praia.</b>	X		X		X	

Os equipamento e serviços disponibilizados na praia são colocados anualmente, afastados da linha de costa, mas próximos o suficiente para que os banhistas possam usufruir dos serviços. Anualmente, e ainda antes da época balnear as praias em questão são auditadas para a certificação da Bandeira Azul, que contemplam os estacionamento para veículos motorizados, vias de acesso, apoios de praia, equipamentos e instalações sanitárias entre outros. Esta certificação obriga que exista manutenção contínua.

Conclui-se que o ponto se encontra em total conformidade.

#### 5.1.4 Comunicação aos Stakeholders

Uma vez que o objectivo da norma passa pelo melhoramento geral das condições providenciadas pelas praias, é necessário que exista comunicação aos Stakeholders. Os utilizadores são os principais alvos da informação, de modo a poderem ser integrados nos requisitos da norma e também eles terem um papel activo no cumprimento das obrigações. O operador de praia deve destacar um individuo responsável pela divulgação da informação, funcionando como ponte intermediária entre o operador/norma e os utentes. Esta pessoa deve ser responsável por transmitir a informação relatada na seguinte tabela:

*Tabela 14. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.5 sobre a comunicação aos Stakeholders)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Informar sobre os serviços oferecidos aos utilizadores e quando estão ou não disponíveis;</b>	X		X		X	
<b>b) Informar as autoridades e os utilizadores das situações de emergência;</b>	X		X		X	
<b>c) Responder a queixas, sugestões e consulta dos utilizadores de praia e restantes stakeholders;</b>	X		X		X	
<b>d) Informar sobre as restrições relacionadas com a legislação que poderá afectar as actividades dos utilizadores;</b>	X		X		X	
<b>e) Informar os utilizadores sobre a qualidade da água e possíveis informações ambientais relacionadas com as praias.</b>	X		X		X	

O ponto encontra-se em conformidade, uma vez que o operador de praia dispõe nas suas plataformas online toda a informação sobre os serviços oferecidos, a legislação aplicada e a qualidade da água, entre outros parâmetros. Ainda assim, é disponibilizada informação e forma de rótulo ou sinalização indicando as certificações e outras informações relevantes para os banhistas. O site do TROIA RESORT é a plataforma principal para a colocação de questões ou reclamações por parte dos clientes ou utentes de praia.

Ainda que o ponto esteja em conformidade recomenda-se que existam questionários on-line ou físicos para que a organização tenha um contacto mais próximo com os banhistas. Seria uma ferramenta que iria dar um output mais próximo sobre a opinião dos turistas, uma vez que raramente expõem a sua opinião no site.

#### 5.1.5 Promoção de praia

Quanto aos requisitos de promoção de praia, o operador deve fazer uma listagem dos serviços disponíveis para o utilizador. Um sumário deve ser disponibilizado aos clientes com informação sobre os serviços providenciados. Além do sumário, o operador deve estabelecer mecanismos apropriados para assegurar a promoção da praia. A informação deve ser feita na língua oficial do país, complementando também com uma outra língua estrangeira, o Inglês por exemplo.



*Tabela 15. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.7 sobre a promoção e actividades da praia)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Os serviços oferecidos;</b>	X		X		X	
<b>b) Como fazer sugestões e reclamações;</b>	X		X		X	
<b>c) Estabelecer indicadores de serviços e compromissos feitos pelo operador de praia;</b>	X		X		X	
<b>d) Os resultados de indicadores de risco de saúde e segurança relevantes para o efeito;</b>	X		X		X	
<b>e) Os resultados de indicadores de aspectos ambientais relevantes;</b>	X		X		X	
<b>f) Objectivos estabelecidos para o período correspondente e os alcançados no período anterior;</b>	X		X		X	
<b>g) Preços e períodos de abertura.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade. O operador de praia cumpre a totalidade dos pontos referidos pela norma. Os requerimentos são, na maioria, abrangidos pelo âmbito da Bandeira Azul. Pelas entidades que têm jurisdição nas praias, incluindo a Autoridade de Saúde.

#### 5.1.6 Medição de desempenho

De modo a medir o desempenho da praia, é necessário um conjunto de indicadores que tem como objectivo fornecer informações aos operadores de praia de quais os aspectos a melhorar na praia. A tabela seguinte apresenta os requisitos para o presente tópico;

Tabela 16. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.8 sobre a medição de desempenho da praia)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Estabelecer um sistema de indicadores que providenciem informações relevantes sobre a evolução da praia, os impactes ambientais, a saúde, o conforto dos usuários e a qualidade dos serviços oferecidos;</b>	X		X		X	
<b>b) Assegurar que os planos delineados no início da época balnear são implementados e que quando existam desvios no cumprimento das provisões das acções de segurança e socorro, são tomadas medidas de segurança;</b>	X		X		X	
<b>c) Providenciar meios para medir o nível de satisfação dos clientes.</b>	X		X		X	

O operador de praia possui informação ao longo das praias sobre o processo evolutivo da zona costeira ao longo dos anos, acompanhando com informação sobre a fauna e flora. Dispõe ainda, ao público, a evolução das dunas até ao presente.

O operador de praia monitoriza em específico os consumos energéticos, de água e da sua qualidade balnear. São feitos ainda inquéritos regulares aos proprietários dos alojamentos.

Apesar da actual preocupação, recomenda-se que o resort recorra a inquéritos sobre a qualidade da praia aos seus clientes. O mesmo inquérito deverá estar disponível para os clientes dos bares e restantes infra-estruturas. Os resultados devem ser analisados a cada época balnear de modo a que seja um sistema de melhoria contínua. Os resultados poderiam, futuramente, ser usados para marketing e divulgação das boas práticas da organização e da satisfação dos banhistas face às condições apresentadas. Simultaneamente a organização teria uma visão mais integrada das melhorias a aplicar nas praias.

#### 5.1.7 Satisfação do utente e compilação de feedback

O presente tópico, apesar de não ter carácter instrutivo, indica que o operador de praia de ter em atenção o processo de evolução da praia (no sentido de satisfação do cliente). No sentido de dar continuidade ao processo de melhoramento. O operador de praia deve ter procedimentos para avaliar o grau de satisfação do cliente. Deve :

*Tabela 17. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 4.9 sobre a satisfação do cliente e correspondente feedback)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) O responsável de praia tem a obrigação de ter um sistema de resposta às queixas e sugestões feitas pelos utentes da praia. O operador deve destacar uma pessoa para desempenhar estas funções.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade. O operador de praia utiliza o website do resort para o esclarecimento de dúvidas dos banhistas, sugestões e queixas dos mesmos. Embora seja uma plataforma válida de colocação de questões, queixas ou sugestões, recomenda-se que se façam inquéritos de satisfação nas praias. A presente dissertação tem, também, por base um inquérito que poderá servir de base para o futuro. Esse documento deve ser levado aos banhistas na praia, pois permite um maior número de respostas e com mais exactidão. Estes inquéritos devem, posteriormente, serem analisados e ter em conta as opiniões dos utentes de praia para melhorias futuras.

## 5.2 Infra-estruturas das praias

### 5.2.1 Responsabilidades gerais

As infra-estruturas presentes nas praias tem como objectivo a satisfação dos utentes, oferecendo os serviços que são essenciais para uma melhor experiência balnear. Estes serviços englobam restauração, higiene, segurança, entre outros. De modo a que os serviços funcionem da melhor maneira é necessário definir responsabilidades, é necessário existir um conjunto de indicações para a optimização dos usos e actividades. Simultaneamente deve ocorrer sempre a salvaguarda do ambiente, e prevenção de riscos.

O operador de praia deve ter bem definidos os seguintes requisitos, tendo em conta as responsabilidades gerais do mesmo:

Tabela 18. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.1 sobre os serviços e infraestruturas)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) O operador de praia deve estar ciente da legislação nacional que se aplique às regulamentações construtivas de instalações costeiras;	X		X		X	
b) Regulações para algumas actividades costeiras tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construção de edifícios nas zonas costeiras</li> <li>• Aplicação de medidas de segurança apropriadas para cada actividade;</li> </ul>	X		X		X	
c) Deve existir responsabilidade por parte de indivíduos/organizações ou empresas, por actividades como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção do conforto e sanitários</li> <li>• Gestão geral (auditorias)</li> <li>• Formação do Staff</li> </ul>	X		X		X	

Este ponto encontra-se em total conformidade com a norma. Os requerimentos encontram-se em total concordância com o anexo C da norma ,sobre as infra-estruturas presentes na praia. A organização dispõe:

- Infra-estruturas temporárias integradas com o ambiente envolvente;
- Instalações sanitárias (com sanitários, lava pés e chuveiros;
- Pontos de primeiros socorros;
- Passadiços;
- Zonas de sombra;
- Pontos de colocação de resíduos;
- Manutenção regular.



*Figura 29. Identificação do KIT de primeiros socorros no apoio de praia de Tróia Mar. Agosto 2018*



*Figura 30. Exemplo dos passadiços das praias. Março 2018*

As zonas de praia cumprem os requisitos legislativos. O operador é sujeito à legislação nacional, nomeadamente ao POOC. O regulamento apresenta as disposições técnicas referentes Às infra-estruturas costeiras e a sua regulamentação face à dinâmica balnear.

## 5.2.2 Infra-estruturas permanentes

Este ponto da norma exige que existam infra-estruturas na praia capazes de disponibilizar os serviços básicos aos utilizadores de praia. As infra-estruturas devem incluir serviços sanitários, lava pés, chuveiros, entre outros. Os serviços devem ser mantidos em boa qualidade e com as características adaptadas às necessidades dos utentes.

A norma implica o cumprimento dos seguintes pontos:

### 5.2.2.1 Serviços sanitários

#### 5.2.2.1.1 Geral

#### 5.2.2.1.2

*Tabela 19. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.2.1.1 sobre os serviços gerais sanitários)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Serviços disponibilizados de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanitários</li> <li>• Chuveiros e lava-pés</li> </ul>	X		X		X	
b) Designação de uma pessoa responsável por assegurar os serviços sanitários e suas condições;	X		X		X	
c) Existência de controlo nas acções prestadas aos sanitários;	X		X		X	
d) Tendo em conta os inquéritos de satisfação dos clientes, é necessário que exista a transmissão dessa informação, do operador de praia ao fornecedor.;	X		X		X	
e) Não devem ser feitas descargas das águas residuais nas linhas de água. Estas devem ser tratadas separadamente;	X		X		X	
f) Os serviços sanitários deve estar em constante funcionamento durante o seu período de funcionamento. Esse período deve ser informado aos clientes;	X		X		X	
g) Se a praia for considerável acessível, deve ter serviços sanitários adaptados a mobilidade reduzida;	X		X		X	
h) Os serviços sanitários devem estar indicados no acesso principal da praia;	X		X		X	
i) Os serviços sanitários devem estar enquadrados com o ambiente em que se encontram;	X		X		X	
j) Todas as instalações e equipamentos fornecidos nos serviços sanitários devem estar incluídos na limpeza e plano de manutenção da praia;	X		X		X	
l) Deve existir facilidade na identificação dos funcionários responsáveis pela limpeza dos serviços sanitários. Estes devem ainda conhecer as normas de atendimento aos clientes;	X		X		X	
m) Deve estar definido um conjunto de indicadores para monitorização da qualidade do serviço e do nível de satisfação.		X		X		X

O presente ponto apresenta-se em não conformidade, uma vez que não cumpre todos os requisitos da norma. Recomenda-se que:

1. Se deva instalar lava-pés na praia Tróia Bico das Lulas, uma vez que nesta praia apenas existe WC. Deverão ser instalados também chuveiros na praia Tróia Galé, de modo a que se possa cumprir a certificação na totalidade.
2. Além da qualidade dos serviços oferecidos, estes devem também ser acompanhados por um conjunto de indicadores de modo a monitorizar a sua qualidade. O inquérito de qualidade anteriormente mencionado deverá incorporar questões sobre a qualidade e manutenção dos serviços, incluindo WC, lava-pés e chuveiros.



*Figura 31. Identificação dos WC com indicação para banhistas com dificuldades na mobilidade. Agosto 2018*



*Figura 32. Identificação de serviços na praia Tróia Mar. Agosto 2018*

#### 5.2.2.1.3 Casas de banho (WC)

Os serviços de casa de banho devem ser disponibilizados de acordo com a capacidade de carga da praia, conforme o número de utilizadores que suporta. Além da sua presença ainda devem contar com certos padrões de qualidade para que o utilizador tenha todas as suas necessidades cobertas. A norma indica assim a obrigatoriedade de certos pontos, apresentados na tabela seguinte:

*Tabela 20. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.2.1.2 sobre os serviços de WC)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Sanitários;</b>	X		X		X	
<b>b) Pavimento antiderrapante;</b>	X		X		X	
<b>c) Caixotes do lixo com tampa;</b>	X		X		X	
<b>d) Papel higiénico;</b>	X		X		X	
<b>e) Cabide ou gancho;</b>		X		X		X
<b>f) Ventilação. Seja ela natural ou artificial;</b>	X		X		X	
<b>g) Lavatórios com desinfectantes;</b>	X		X		X	
<b>h) Casa de banho adaptável, caso a praia seja acessível.</b>	X		X		X	

Este ponto não se apresenta em conformidade, uma vez que nas casas de banho disponíveis para os banhistas, apesar de possuírem pavimento antiderrapante, caixotes do lixo, ventilação, lavatórios com desinfectantes, entre outras características, não possui cabides. Recomenda-se ao operador de praia que coloque pequenos ganchos nas portas de modo a que os utilizadores dos WC's possam colocar os seus pertences apoiados, evitando o contacto com o chão, como indica a norma. Considera-se este último ponto, como pouco relevante perante os restantes cumpridos, no entanto deve ser considerado de modo a que todos os requisitos sejam cumpridos



*Figura 33. Adaptação das WC's para banhistas com mobilidade reduzida. Agosto 2018*

#### 5.2.2.1.4 Chuzeiros e lava-pés

Na continuidade dos padrões de qualidade apresentados pela norma, exige-se também a presença de chuveiros e lava pés. Estes devem estar presentes, no entanto devem apresentar condicionantes, identificadas na tabela seguinte:



Tabela 21. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.2.1.3 sobre chuveiros e lava pés)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Devem existir chuveiros de água doce, na praia. A não ser que:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existam estipulações legais que o proíbam</li> <li>Os recursos aquáticos sejam escassos no local;</li> </ul>						
<b>b) Caso as disposições anteriores permitam, devem existir lava pés;</b>	X			X	X	
<b>c) O caudal de água deve ser adequado, evitando desperdícios;</b>	X		N.A			X
<b>d) Devem existir, de acordo com a capacidade da praia, lava pés e chuveiros que satisfaçam as necessidades dos utentes;</b>	X		N.A		X	
<b>e) Devem ser instalados mecanismos de poupança de água nos equipamentos;</b>		X	N.A			X
<b>f) Obrigatoriedade de indicação que proíba o uso de sabão, desperdício de água e o seu consumo;</b>		X		X		X
<b>g) Deve existir controlo de vegetação nas imediações dos equipamentos;</b>	X		N.A		X	
<b>h) Se a praia for acessível deve possuir os devidos sistemas para mobilidade reduzida.</b>	X		N.A		X	

O presente requisito da norma encontra-se em não conformidade. As medidas propostas, de modo a certificar a praia passam por:

1. O lava pés presente na praia Tróia Galé não possui redutor de caudal. Apesar de possuir um temporizador considera-se que a pressão é desadequada. Assim que se pressiona o mecanismo, a água sai com bastante pressão, o que permite o desperdício de água. Recomenda-se ao operador de praia a incorporação de redutores de caudal.
2. Nos locais da presença de chuveiros e lava pés não existem indicações da proibição do uso de sabão. Recomenda-se que o operador de praia coloque a sinalização correspondente de modo a que o requisito se cumpra para a certificação ocorrer.



Figura 34. Lava-pés e chuveiros na praia de Troia Mar. Março 2018

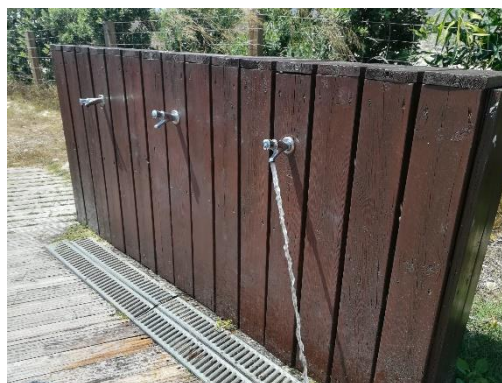


Figura 35. Lava pés da praia Tróia Galé. Agosto 2018

#### 5.2.2.2 Pontos de água potável

Durante a época balnear a exposição solar é uma constante, o que se pode tornar um factor de risco na saúde dos utilizadores. O operador deve disponibilizar pontos de água potável, uma vez que não deverá ser obrigatória a compra de água nos estabelecimentos de restauração.

A tabela mostra os requisitos da norma referentes ao presente ponto:

Tabela 22. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.2.2 sobre as infraestruturas permanentes: água potável)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Na presença de um bebedouro, este deve estar protegido de riscos causados por animais de estimação;	N.A		N.A		X	
b) Se a praia for considerada acessível deve ter um bebedouro disponível para pessoas com necessidades especiais;	N.A		N.A			X
c) Os pontos de água potável existentes devem estar equipados com mecanismos de poupança de água. Deve existir um código de conduta para os utilizadores cumprirem.	N.A		N.A		X	

Após a verificação, conclui-se que o ponto não está em conformidade com a norma. De modo a tornar a praia certificada com a ISO 13009:2015 deverão existir as seguintes modificações:

1. A norma indica que é obrigatória a presença de bebedouros com água potável. Este deve estar acessível para todos os banhistas, incluindo os que possuem dificuldades de mobilidade. O equipamento deve estar em boas condições higiénicas e de manutenção.

Visto que apenas existem bebedouros na praia Tróia Galé, o operador de praia deve proceder à sua colocação nas praias Tróia Mar e Tróia Bico das Lulas.

2. Os bebedouros devem ser colocados com especificações necessárias para que também os banhistas com necessidades especiais possam utilizar os bebedouros, o que não acontece na praia Tróia Galé. O operador de praia deve seguir o DL nº163/2006 de 8 de Agosto de modo a cumprir as formalidades.



Figura 36. Bebedouro e instalações sanitárias adaptadas na praia de Tróia Galé. Março 2018

#### 5.2.2.3 Cacifos e balneários

A norma exige ainda, na condição da existência de cacifos, que cumpram certos requisitos, tais como:

Tabela 23. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.2.3 sobre as infraestruturas permanentes: Cacifos e balneários)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Pavimento antiderrapante;	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
b) Cabide;						
c) Ventilação natural ou artificial;						
d) Bancos pessoais ou corredos;						
e) Os balneários devem estar próximos das zonas de acesso à praia;						
f) No caso de existirem cacifos, estes devem permitir guardar com segurança os seus pertences. O seu design deve coincidir com o do ambiente em redor.						

Uma vez não existindo cacifos os requerimentos não são aplicáveis.

### 5.2.3 Infra-estruturas temporárias

#### 5.2.3.1 Zonas de sombra

A exposição solar, tal como indicado anteriormente, é uma constante durante o período da época balnear. É importante, por motivos de comodidade e saúde, a cobertura do sol. É, portanto, necessária a providência de algum serviço de sombra.

*Tabela 24. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.3.1 sobre as infraestruturas temporárias: zonas de sombra*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) A praia deve providenciar zonas de sombra para proteger os utilizadores dos malefícios do sol. Dá-se prioridade a abordagens naturais.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em correspondência com a norma. Não são necessárias alterações à situação actual.



*Figura 37. Zonas de sombra nas praias de Tróia. Julho 2018*

#### 5.2.3.2 Infra-estruturas de praia

As infra-estruturas da praia têm de ser revistas continuamente através de acções de manutenção e verificação. O operador deve ter como preocupação os seguintes pontos:

Tabela 25. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.3.2 sobre as infraestruturas de praia)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Limpeza de equipamentos;	X		X		X	
b) Condições de utilização e serviço dos equipamentos;	X		X		X	
c) Efeitos ambientais de tintas e outros materiais utilizados na manutenção dos equipamentos e infra-estruturas;	X		X		X	
d) Qualquer risco potencial associado com a deterioração e avaria de equipamentos.	X		X		X	

O presente ponto, tal como o anterior, apresenta-se em total conformidade com as imposições da norma. O operador de praia faz vistorias às infra-estruturas da praia, evitando a degradação dos serviços e equipamentos. Deste modo, os banhistas tem a melhor experiência balnear possível, com as melhores condições de higiene e segurança.

#### 5.2.4 Acesso às praias

##### 5.2.4.1 Geral

O operador deve disponibilizar o acesso à praia de modo a garantir a segurança dos seus utilizadores, bem como a facilidade de chegar ao areal. Os passadiços devem ser monitorizados e mantidos em condições de utilização. O operador de praia deve cumprir os seguintes requisitos:

Tabela 26. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.4.1 sobre os acessos às praias)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Deve ser providenciada a maior acessibilidade possível às praias;	X		X		X	
b) O operador de praia deve comunicar se a praia for considerada pública;	X		X		X	
c) O acesso à praia deve ser gratuito, no entanto é aceitável o pagamento de uma taxa;	X		X		X	
d) Os acessos para a praia têm de ser seguros e limpos. Deve haver manutenção para que assim se mantenham;	X		X		X	

<b>e) O acesso de veículos não é autorizado, à exceção de veículos de emergência, segurança e/ou limpeza de praia.</b>	X		X		X	
--	---	--	---	--	---	--

A praia Tróia-Mar possui a certificação da Praia Acessível para Todos. Esta certificação tem como objectivo distinguir as praias nacionais que apresentem as melhores qualidades de acessibilidade para todos os banhistas. É um galardão atribuído pela qualidade de oferta de serviços e bem-estar. Apesar de ser a única entre as três a possuir este galardão, todas as praias possuem boas condições de acesso.

As praias possuem passadiços dentro das mesmas, o que permite a circulação de todos os tipos de banhistas e carrinhos de bebés ou cadeiras de rodas. O presente ponto apresenta-se em correspondência com a norma ISO 13009:2015.

#### 5.2.4.2 Responsabilidades

A monitorização é uma das fases mais importantes do ciclo de melhoria, é portanto essencial que se cumpram requisitos de manutenção aos acessos e instalações, como indica a tabela seguinte:

*Tabela 27. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.4.2 sobre as responsabilidades e monitorização)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) O operador de praia deve designar um trabalhador com a tarefa (pode não ser a única) de fazer a manutenção da acessibilidade da praia. Deve verificar se as condições se mantêm em conformidade com a qualidade da Norma Internacional.</b>	X		X		X	
<b>b) O operador de praia deve proceder a tarefas de supervisão para assegurar o estado regular das instalações. Deve ainda fazer registar as ocorrências e fazer a reportagem.</b>	X		X		X	

O operador de praia mantém as estruturas da praia em conformidade com as normas. Os serviços comerciais, passadiços e restantes estruturas são integradas conforme a envolvente da praia, são regularmente auditadas, reparadas e estruturadas. O presente ponto encontra-se, portanto, em conformidade com a norma, não havendo necessidade de recomendações.

#### 5.2.4.3 Requisitos gerais para acessibilidade

Tendo em conta a constante preocupação de tornar os espaços públicos acessíveis a todas as pessoas, a norma exige que também as praias sejam pontos acessíveis a toda a população.

A tabela seguinte apresenta os requisitos que devem ser cumpridos para que tal aconteça:

*Tabela 28. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.4.3 sobre os requisitos gerais da acessibilidade)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) O acesso à praia deve ser feito por rampas adaptadas para pessoas com mobilidade reduzida. Se possível, também o acesso à água deve ser facilitado;</b>	X		X		X	
<b>b) Se a praia for acessível, devem existir acessos para todas as zonas da praia. Esta informação deve estar indicada na praia.</b>	X		X		X	

Tal como anteriormente mencionado, a praia Tróia-Mar é abrangida pelo programa “Praia Acessível para Todos”, pelo que cumpre os requisitos propostos. Todas as praias tem acesso pedonal, com passadiços em boas condições e conectados às três praias e à zona urbanizada. O actual ponto apresenta-se em sintonia com a norma, pelo que não são necessárias recomendações.



*Figura 38. Mobilidade nas praias de Tróia. Julho 2018*



*Figura 39. Acessibilidade em Tróia. Agosto 2018*





Figura 40. Acessibilidade para bicicletas nas praias de Tróia. Agosto 2018

#### 5.2.4.4 Parques de estacionamento

Este ponto é aplicado a praias que possuam, nas suas imediações, parques de estacionamento legalmente delimitados. Estes, caso existam, devem seguir os seguintes parâmetros da norma:

Tabela 29. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.4.4 sobre o estacionamento nas imediações das praias)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Nas praias que disponibilizam parque de estacionamento, este deve ser mantido num bom estado. Todas as deficiências devem ser reportadas;	X		X		X	
b) Parte do espaço do parque deve ser reservado a pessoas com mobilidade reduzida;	X		X		X	
c) O preço do parqueamento deve ser indicado à entrada (no caso de ser pago).	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade. Todas as praias possuem zona de parque, com lugares destacados a banhistas com mobilidade reduzida. Estes parques estão ainda ligados às praias através de passadiços. Os parques possuem ainda lugares especiais para grávidas e zonas destacadas para a utilização de bicicleta, promovendo a mobilidade.





Figura 41. Estacionamento na praia Tróia Mar. Agosto 2018



Figura 42. Estacionamento condicionado em Tróia Mar. Agosto 2018

#### 5.2.4.5 Restrição ao acesso de veículos

Num local que já foi anteriormente fustigado pelo pisoteio e destruição dunar torna-se importante a restrição de acesso a veículos. Não só em Tróia, mas também em todas as outras praias que desejam obter a certificação ISO 13009. Para que tal aconteça devem seguir os seguintes parâmetros:

Tabela 30. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 5.4.5 sobre a restrição a veículos particulares nas praias)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Proibição ao campismo, condução e despejo ilegal de lixo. Esta informação deve estar visível para o público;	X		X		X	
b) O acesso à praia apenas pode ser feito por veículos de segurança, limpeza ou emergência. Em caso de incumprimento deve ser justificado;	X		X		X	
c) As áreas de circulação devem estar devidamente identificadas. A polícia tem autoridade para controlar os acessos:	X		X		X	
d) Em casos especiais em que seja necessário o acesso de veículos à praia, deve existir um plano de gestão que minimize os impactos no ecossistema, bem como o risco para os banhistas. Estacionamento para veículos de emergência deve estar o mais próximo possível da praia. Em caso de necessidade, deve existir reforço de meios de limpeza e de serviços sanitários, para impedir uma quebra na qualidade do serviço.	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. A informação está disponibilizada no painel informativo nas imediações da praia, juntamente com informações sobre a Bandeira Azul, a qualidade da água, o mapa de praia, e restantes informações importantes.

## 5.3 Prestação de serviços

### 5.3.1 Informação sobre os serviços

#### 5.3.1.1 Informação sobre os serviços prestados nas praias

Tendo em conta a importância dos serviços na praia, a norma indica que o operador de praia deve destacar um responsável para garantir as condições de controlo e qualidade do serviço prestado. O destacado deve ter os conhecimentos necessários para colocar em prática o código de boas práticas e ter a informação necessária para informar os utilizadores de praia nas suas questões. Deve ser facilmente identificado pelos banhistas.

*Tabela 31. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.1.1 sobre a informação nos serviços prestados)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) A informação deve estar presente nos painéis informativos, na informação turística, nas bandeiras e/ou noutro meio;</b>	X		X		X	
<b>b) O operador de praia deve comunicar o período de actividade da praia. Esta informação deve ser clara;</b>	X		X		X	
<b>c) O operador de praia deve definir e informar os utilizadores de praia sobre os serviços mínimos oferecidos, durante e após a época balnear;</b>	X		X		X	
<b>d) Deve ser estabelecido um horário para todos os serviços, assim como as condições de utilização. A informação deve ser clara e contar os preços das taxas, caso estas venham a ser aplicadas;</b>	X		X		X	
<b>e) Qualquer serviço na praia que seja necessário efetuar algum tipo de pagamento tem de estar disponível para consulta os</b>	X		X		X	

preços e isto deve ser visível para todos os utilizadores;						
f) O operador de praia deve unificar o estilo e o design de todos os sinais;	X		X		X	
g) O operador de praia deve estabelecer os mecanismos necessários de modo assegurar que a informação fornecida aos utilizadores de praia é completa e revista periodicamente e que está disponível nas línguas mais vulgarmente utilizadas;	X		X		X	
h) A pessoa responsável pela comunicação deve informar os operadores de praia quando novos serviços são providenciados na praia, assim como se os serviços que já existam passam por alguma modificação ou adaptação. Nos acessos principais da praia, identificado pelo operador de praia, deve existir um mapa indicando a localização das instalações existentes e os serviços que são oferecidos.	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. Nas imediações das praias existem painéis informativos com toda a informação referente ao ponto anterior, incluindo as análises da qualidade da água, mapa de praia com os serviços indicados, a época de banear, entre outras informações como áreas de importância comunitária para a conservação de habitats e espécies. O edital de praia, também nas imediações da praia indica pontos informativos sobre a praia, como a sua extensão, concessão, entre outros.



Figura 43. Painél informativo sobre a Bandeira Azul. Agosto 2018

#### 5.3.1.2 Informação turística

Numa zona tão dinâmica quanto uma praia é de extrema importância a colocação de painéis informativos sobre a fauna e flora que rodeia o local. Desta forma o visitante terá à sua disposição toda a informação necessária sobre a zona envolvente, a natureza, os perigos e outra informação relevante que possa levar à escolha da praia como prioritária, inclusive a qualidade da água local.

*Tabela 32. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.1.2 sobre a informação ao turismo)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Na praia deverá existir um local com informação para o utilizador. Deve constar comunicação sobre a área, natureza turística, zona envolvente, entre outras;</b>	X		X		X	
<b>b) Existência de publicidade para futuros eventos na praia.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. Ao longo dos passadiços é possível encontrar informação referente à flora e fauna de importância no local. Inclusive nos painéis da Bandeira Azul são indicadas informações quanto a zonas sensíveis para a preservação do ecossistema, como ilustra a figura seguinte:



*Figura 44. Banhistas a lerem os painéis informativos sobre a fauna e flora das praias de Tróia. Agosto 2018*



*Figura 45. Banhistas a ler um painel informativo sobre a evolução da península de Tróia. Agosto 2018*

#### 5.3.1.3 Tarifas e impostos

A norma exige que seja implementada uma taxa de modo a melhorar as condições da praia. Esta taxa seria aplicada a organizadores de eventos que utilizem a praia para exposição ou local de propaganda.

Para que a norma seja cumprida deve seguir a recomendação apresentadas na tabela seguinte:

*Tabela 33. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.1.3 sobre as taxas e impostos)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>No caso da realização de um evento no espaço em estudo, os organizadores cobram uma taxa que servirá para a melhoria da praia e áreas adjacentes.</b>	X		X		X	

Aquando da realização de um evento, o operador de praia cobra uma taxa, que posteriormente é paga à capitania e à Administração do Porto de Setúbal e Sesimbra (APSS). Considera-se que o ponto está em conformidade com a norma internacional.

### 5.3.2 Informação sobre os códigos de conduta

A informação da conduta na praia deve existir em todos os acessos da praia. Deve conter as indicações que permitam informar os banhistas quanto a gestão dos seus resíduos, utilização de veículos, permissão de animais na praia, utilização para campismo, entre outros.

A norma exige que os seguintes pontos sejam cumpridos:

*Tabela 34. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.1.4 sobre o código de boas práticas)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) É obrigatória a presença de informação acerca do código de boas práticas nos principais pontos de acesso da praia;</b>	X		X		X	
<b>b) O código de conduta (desenvolvido pelo operador de praia) deve incluir:</b>	X		X		X	
• Presença de animais	X		X		X	
• Nudismo;	N.A		N.A		N.A	
• Deposição de lixo em contentores não autorizados;	X		X		X	
• Campismo;	X		X		X	
• Barcos de amarração;	X		X		X	
• Veículos não autorizados;	X		X		X	
• Uso de detergentes nos chuveiros;		X		X		X
• Outras actividades de risco;	X		X		X	
• Áreas ambientais sensíveis;	X		X		X	
• Zonamento das actividades.	X		X		X	



O presente requisito não se encontra em sintonia com as exigências da ISO. O canal informativo mais acessível ao banhista é o edital de praia. Neste documento existe uma listagem sobre a conduta do utente de praia, e os comportamentos/actividades interditas na praia. Apesar de abranger a maioria dos listados na norma, não inclui o uso de detergentes nos chuveiros. O nudismo é uma prática que pode ser praticada consoante o estatuto da praia, e de acordo com a Lei nº 29/94 de 29 de Agosto, não aplicável neste caso.

Recomenda-se que a informação sobre a possibilidade ou não de nudismo seja aplicada ao edital de praia. Recomenda-se ainda que seja colocado um painel informativo junto dos chuveiros e lava pés para a proibição do uso de detergentes e para a poupança de água.

#### 5.3.2.1 Informação sobre a segurança

A segurança na praia deve ser uma constante. Tendo em conta a contínua preocupação, a norma exige que sejam colocados painéis informativos com elementos que possam dar ao utilizador esclarecimento sobre quais os comportamentos a adoptar para que não existam situações de risco. Os seguintes pontos devem entrar em conformidade com a norma:

*Tabela 35. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.1.5 sobre a informação e segurança balnear)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Existência de informação nos painéis de entrada principal da praia. Inclusão dos serviços de salvamento e recomendações de segurança;</b>	X		X		X	
<b>b) Os painéis devem conter informações sobre:</b>	X		X		X	
• Mapa da praia	X		X		X	
• Limites da monitorização da praia	X		X		X	
• Bandeiras e o seu significado	X		X		X	
• Localização dos serviços de segurança e observação de salvamento	X		X		X	
• Contactos de emergência	X		X		X	
• Datas sazonais e horário dos serviços de segurança balnear;	X		X		X	
• Localização dos serviços de primeiro socorros e telefone de emergência;	X		X		X	
<b>O operador de praia deve informar os utilizadores se a praia ou alguma parte dela tem uso restrito.</b>	N/A		N/A		N/A	

[illegible]

Figura 46. Informação sobre serviços. Julho 2018

### 3. SINALIZAÇÃO DE PRAIA

Significado das bandeiras:






	Verde - é permitido tomar banho e nadar
	Amarelo - cuidado, é proibido nadar
	Vermelho - perigo, é proibido entrar na água
	Xadrez - praia temporariamente sem vigilância
	Listada - delimitação da zona mais segura para banhos

Figura 48. Sinalização de praia. Agosto 2018

Figura 47. Edital de praia. Agosto 2018

#### 5.3.2.2 Sanitários e informação ambiental

A informação ambiental sanitária é considerada de extrema importância pela norma, pelo que os seguintes pontos devem entrar em conformidade:

Tabela 36. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.1.6 sobre a informação sanitária)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Resultados das análises das amostras de água, no âmbito da avaliação da qualidade da água nas zonas balneares;</b>	X		X		X	
<b>b) Os possíveis riscos sanitários que possam existir na praia e o meio de como os prevenir;</b>	X		X		X	
<b>c) As áreas ambientais sensíveis que existem na praia e nas zonas arredores.</b>	X		X		X	

O actual ponto encontra-se em não conformidade com a norma, uma vez que não cumpre todas as exigências do documento. As praias possuem ainda a informação sobre a qualidade da água, os valores e a ilustração de onde foram retiradas as amostras, bem como a data. Quanto às áreas ambientais sensíveis, essas são expostas no painel informativo da Bandeira Azul, onde se pode encontrar informações, por exemplo, sobre a Reserva Nacional do Estuário do Sado.

### 5.3.3 Praia e serviços de segurança

#### 5.3.3.1 Informação geral

A tabela seguinte apresenta os requisitos da informação geral a ter em conta sobre os serviços de segurança balnear. Os pontos devem entrar em conformidade com a norma. Para tal o operador de praia deve realizar avaliações de risco antes de qualquer tipo de serviço na praia.



Tabela 37. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.1 sobre a informação geral )

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>O operador de praia tem a responsabilidade de minimizar os riscos. Os planos de segurança desenvolvidos devem considerar os seguintes parâmetros:</b>						
<b>a) Informação e educação;</b>	X		X		X	
<b>b) acessos negados e avisos;</b>	X		X		X	
<b>c) Supervisão e provisão de equipamentos de salvamento;</b>	X		X		X	
<b>d) Aquisição de capacidades de sobrevivência e salvamento;</b>	X		X		X	
<b>As medidas de controlo identificadas devem ser categorizadas de seguinte modo:</b>						
<b>a) Educação ambiental comunitária;</b>	X		X		X	
<b>b) Sinalização e zonamento;</b>	X		X		X	
<b>c) Presença de nadadores-salvadores, bandeiras, segurança e serviços de primeiros socorros;</b>	X		X		X	
<b>d) Equipamento de salvamento público;</b>	X		X		X	
<b>e) Encerramento da praia</b>	X		X		X	

A informação quanto aos serviços e segurança é repartida entre o operador de praia, que controla os serviços e as informações expostas em painéis, bem como as certificações, apoios de praia e infra-estruturas. A Polícia Marítima tem também um papel importante no controlo de veículos interditos na praia, na presença de cães, na venda ambulante em zonas concessionadas. Os ISN tem também um papel importante na informação, na sinalização, na presença constante junto aos banhistas e no seu equipamento de salvamento necessário. Conclui-se portanto que o ponto se encontra em conformidade, uma vez que as três entidades funcionam de modo sinérgico e em constante cooperação.

#### 5.3.3.2 Responsabilidades

O operador de praia deve ter em consideração as responsabilidades de todos os serviços balneares. Deve destacar um responsável, procedendo às inspeções aos equipamentos, materiais e dispositivos de assistência a banhistas. O operador deve cumprir com os seguintes parâmetros:

*Tabela 38. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.2 sobre as responsabilidades)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) O operador deve designar uma pessoa responsável pela qualidade dos serviços relacionados com a segurança balnear, segundo os requisitos presentes na norma. Os serviços devem ser monitorizados e revistos;</b>	X		X		X	
<b>b) A pessoal responsável pela tarefa anterior deve ser também responsável pela comunicação e articulação entre as entidades responsáveis pelos serviços de segurança e socorro das zonas balneares e o operador de praia.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. O operador de praia, a cada início de época balnear, recorre a vistorias, juntamente com a Agência Portuguesa do Ambiente e outras entidades para avaliar a segurança balnear. Não existe apenas uma pessoa responsável pela manutenção e gestão da segurança, mas uma equipa que multidisciplinar. Tendo em conta que se tratará de uma equipa, existe comunicação entre todos, resultando nas contínuas certificações que as praias concessionadas pelo Troiaresort possuem anualmente.

#### 5.3.3.3 Requisitos gerais

A tabela seguinte representa os requerimentos da norma ISO 13009 face aos requisitos relativos aos serviços de segurança da praia, aos procedimentos de emergência e comunicação entre praia e entidades responsáveis.

*Tabela 39. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.3 sobre os requisitos gerais)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Os serviços de segurança devem ser adaptados ao período e localização, definidos na avaliação de risco;</b>	X		X		X	
<b>b) A informação quanto à segurança e períodos de funcionamento dos serviços de segurança deve estar disponível para o utente da praia;</b>	X		X		X	

<b>c) O staff de segurança deve ser facilmente identificado através de uniformes;</b>	X		X		X	
<b>d) Tem de haver procedimentos estipulados para situações de emergência. Os recursos, processos e planos de acção devem estar definidos e registados;</b>	X		X		X	
<b>e) Deverão realizar-se simulacros anuais para testar o comportamento em situações de emergência, bem como o plano de acção.</b>		X		X		X
<b>f) O operador de praia deve, junto com as autoridades, facilitar a comunicação sobre a segurança. A comunicação deve ser feita não só com os utilizadores, mas também dentro do staff.</b>	X		X		X	

Os serviços de segurança apenas existem na época balnear, no âmbito da concessão do Troiaresort. O plano integrado de salvamento e vigilância tem em conta os riscos e é aprovado pelas autoridades competentes, tendo em conta os riscos. Os serviços de segurança, durante a época balnear, são garantidos, estando adaptados às necessidades dos serviços prestados, e dos nadadores salvadores. O ponto apresenta-se em conformidade.

#### 5.3.3.4 Planeamento e gestão de risco

O operador de praia deve cumprir os seguintes requisitos:

*Tabela 40. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.4 sobre o planeamento e gestão de risco)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Um plano operacional durante a época balnear;</b>	X		X		X	
<b>b) Um plano de segurança para as operações gerais fora do que estiver definido como época balnear.</b>	X		X		X	

Tal como foi referido anteriormente, Tróia é um destino sazonal, pelo que o plano de segurança é ajustado fora da época balnear. Durante este periodo, o operador de praia possui todos os meios para salvamento de banhistas, socorristas para situações de emergência e todos os equipamentos necessários para assistência. Fora do período estabelecido, apenas não existe a presença dos nadadores salvadores, uma vez que estão fora do âmbito do seu trabalho. O ponto encontra-se em conformidade.

#### 5.3.3.5 Medidas de controlo

O operador de praia deve cumprir os seguintes requisitos:

*Tabela 41. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.5 sobre as medidas de controlo da norma)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>As medidas de controlo mencionadas no ponto 6.2.6 da norma devem ser identificadas através da avaliação de risco da praia. É importante a revisão constante das medidas.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade. Antes de cada época balnear, é da responsabilidade do ISN a inspecção dos equipamentos, materiais e dispositivos de assistência a banhistas, com a cooperação da Capitania do Porto de Setúbal. Tendo em conta as certificações das três praias, o operador apenas tem de contratar os serviços dos nadadores salvadores, credenciados pelo ISN.

#### 5.3.3.6 Sinalizações, bandeiras e gestão de áreas

##### 5.3.3.6.1 Sinalizações

A sinalização é uma ferramenta essencial para a gestão de risco na praia, pelo que a norma considera de extrema importância a sua utilização. Estes sistemas dividem-se em três sistemas. O operador de praia deve garantir todas as indicações apresentadas na tabela seguinte:

*Tabela 42. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.6.1 sobre a sinalização)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>a) Mensagens que indiquem que certas actividades não são autorizadas;</b>	X		X		X	
<b>b) Mensagens que avisem os utilizadores da presença de perigo, ou uma situação que potencialmente possa causar dano, ou a existência de qualquer ambiente perigoso;</b>	X		X		X	
<b>c) Mensagens que indiquem os utilizadores da presença de perigos ou potenciais perigos;</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações.



Figura 49. Sinalizações nas praias de Tróia. Agosto 2018

#### 5.3.3.6.2 Bandeiras

Aas bandeiras são o instrumento mais básico de informação, no entanto um dos mais efectivos também. São destinadas à indicação da perigosidade de tomar banho ou ainda da melhor zona para o fazer. A lista de verificação seguinte apresenta o ponto requerido pela norma:

Tabela 43. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.6.2 sobre as bandeiras como elemento de informação)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>As bandeiras de segurança da zona balnear têm de ser utilizadas onde os nadadores estejam em operação.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. No posto dos nadadores salvadores está ainda um painel com a informação sobre o significado das bandeiras, bem como no edital de praia e ainda no painel da Bandeira Azul. As bandeiras são visíveis para todos os banhistas, sendo hasteadas a uma altura apropriada. O posto de praia é colocado no local que melhor permita a sua visualização, e que esteja perto da zona de banho.



Figura 50. Sinalização de bandeiras nas praias de Tróia. Agosto 2018

#### 5.3.3.6.3 Gestão de área

A gestão de área existe para que se possa dar a coexistência de diferentes actividades na praia. A tabela seguinte apresenta os pontos necessários para que a norma seja cumprida:

Tabela 44. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.6.3 sobre o zonamento de actividades)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Deve existir uma área designada por bóias para assegurar que os utilizadores de praia possam desfrutá-la sem que existir qualquer perigo que possa comprometer a sua segurança;	X		X			X
b) A zona mencionada deve ter no mínimo 100 m de largura e vai para dentro do mar em cerca de 50 m;	X		X			X
c) Caso a área seja utilizada por barcos, esta deve ser identificada como tal e deve ter uma entrada para os mesmos.	N.A		X		N.A	

As exigências da norma não são totalmente cumpridas pelas áreas estudadas. A praia Tróia-Galé não possui uma área designada para os banhistas com contornos de bóias. Possuem sim, sinalização em forma de bandeiras listadas (delimitação da zona mais segura para banhos). Uma vez não cumprido o primeiro critério, também não cumpre o segundo. Recomenda-se ao operador de praia que delimite a zona mais segura para banhos também com bóias apropriadas. Essa zona deve cumprir os requisitos da norma, com uma extensão de 100 metros de largura de areal e 50 metros de avanço para o mar. Esta área deve prefazer um rectângulo fechado, no mar, que não represente perigo para os banhistas que frequentem a praia.

### 5.3.3.7 Nadadores salvadores e primeiros socorros

Os nadadores salvadores são a linha de segurança final para os banhistas. Os nadadores salvadores devem estar preparados para actuar, devem estar informados e devem ter à sua disposição as ferramentas necessárias que permitam a conclusão da sua função sem deficiências. Estes permitem ainda, além do salvamento, a vigilância e a prestação de socorro em casos menores.

A tabela seguinte indica os pontos que são necessários ter em conformidade para que a certificação seja dada.

*Tabela 45. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.7.1 sobre os nadadores salvadores e primeiros socorros)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>Os nadadores salvadores devem ter treino apropriado para efectuarem acções de salvamento, A equipa deve assegurar resposta imediata em menos de 4min. Devem ser providenciados os seguintes serviços:</b>	X		X		X	
<b>a) Assistência e salvamento a pessoas em dificuldades;</b>	X		X		X	
<b>b) Devem ser feitas abordagens proactivas de modo a prevenir situações de risco;</b>	X		X		X	
<b>c) Cumprimento das medidas de segurança identificadas;</b>	X		X		X	
<b>d) Monitorização e gestão dos diferentes utilizadores;</b>	X		X		X	
<b>e) Monitorização e cumprimento legislativo. Reportes às autoridades;</b>	X		X		X	
<b>f) Manter as áreas designadas para banhos, livres de actividades que possam causar danos na mesma;</b>	X		X		X	
<b>g) Fazer a gestão de actividades que possam danificar o meio;</b>	X		X		X	
<b>O pessoal da praia tem de ser:</b>						
<b>a) O coordenador de serviços;</b>	X		X		X	
<b>b) Nadadores Salvadores;</b>	X		X		X	
<b>Além do pessoal mínimo, também deve existir equipamento mínimo:</b>						
<b>a) Bandeiras;</b>	X		X		X	
<b>b) Materiais de primeiros socorros;</b>	X		X		X	
<b>c) Equipamento de comunicação;</b>	X		X		X	
<b>d) Equipamento de salvamento;</b>	X		X		X	

<b>e) Torres de vigia;</b>	N.A		N.A		N.A	
<b>f) Barcos de salvamento;</b>	X		X		X	
<b>Todo o pessoal que faz parte da equipam de salvamento tem qualificação mínima para o posto que ocupa;</b>	X		X		X	
<b>Toda a actividade diária tem de ser registada e documentada, para perceber a evolução dos serviços;</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade. A norma é bastante extensa neste ponto, contudo, o operador de praia cumpre a maioria das exigências. Os nadadores salvadores são são subcontratados e recebem formação através do ISN. Estes permitem a assistência, salvamento de banhistas e cumprimento das medidas de segurança indentificadas. Tem como obrigação também informar, prevenir, socorrer e prestar suporte básico de vida. Seguem as normas da Portaria 168/2016 do Diário da República nº 114/2016 de 16 de Junho de 2016. Cumprem com os requisitos do artigo 4º da mesma portaria, que integra o material homologado pelo ISN, contendo as bandeiras, boias circulares, de torpedo, mala de primeiros socorros, entre outros. É da responsabilidade do ISN a gestão do risco das zonas costeiras, propor as modificações de serviços com forma a melhorar o salvamento marítimo.

O documento normativo exige a utilização de torres de vigia, o que não é cumprido pelo operador de praia. Este tópico, embora esteja em falta, não apresenta um risco para a segurança dos bahistas, pelo que se considerou que o ponto acima está em conformidade com a norma. Acontece que as características das três praias em estudo permite que os nadadores salvadores tenham uma visão periférica sobre o mar. A visualização torna-se perfeita, uma vez que a praia tem um declive para o mar. Não foi considerada critica a falta de torres de vigia.

#### *5.3.3.8 Equipas de salvamento público e comunicação de emergência*

O presente ponto indica os seguintes pontos, que devem ser cumpridos para que ocorra a certificação. O tópico indica a necessidade de existência de pontos de socorro adaptados para que exista a total disponibilidade, com todas as ferramentas, para que o utente da praia seja assistido no local, de imediato.



Tabela 46. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.7.2 sobre os serviços de salvamento e emergência)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Existem locais de ponto de socorro adaptados à época do ano, tipo de praia e grau de perigo. Os locais garantem a atenção médica;	X		X		X	
Existe staff médico qualificado para garantir a segurança dos utilizadores;	X		X		X	
O posto médico tem um registo estatístico da sua actividade.	X		X		X	

O ponto presente encontra-se em conformidade. Existem pontos estratégicos, de socorro, adaptados às necessidades dos banhistas. Estes locais estão identificados nas imediações da praia, bem como no painel informativo da Bandeira Azul. Estes postos actuam em função do staff qualificado que presta o serviço. Todas as incidências são registadas e reportadas às autoridades competentes, neste caso à Capitania do Porto de Setúbal. Os reportes são feitos diariamente e incluem diversos pontos, como indica o DL nº68/2014 de 29 de Agosto. O registo da informação permite concluir o número de ocorrências por época balnear, o tipo de ocorrências, o tratamento, entre outros parâmetros que melhoram a qualidade do serviço ao longo do tempo.

#### 5.3.3.9 Evacuação de praias

Em caso de necessidade, a praia pode ser evacuada. Esse cenário pode ser desencadeado por vários factores, dos quais alguns mencionados na norma. O ISN é a entidade responsável pela gestão de risco associada à praia em que se estabelece. Deve conter todos os equipamentos necessários para resolver qualquer tipo de incidente na área balnear. A tabela seguinte indica os potenciais cenários de perigo:

Tabela 47. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.2.9 sobre a evacuação de praias)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Contaminação da praia;	X		X		X	
b) Condições adversas;	X		X		X	
c) Vida marinha perigosa;	N/A		N/A		N/A	
d) Desastre natural;	N/A		N/A		N/A	
e) Desordem pública ou agitação civil.	N/A		N/A		N/A	

O presente ponto encontra-se em conformidade. Não se identificam perigos de vida marinha, desastres naturais ou desordem pública/agitação civil, pelo que se considerou como não aplicável. Nas áreas estudadas os perigos que possam ocorrer passam apenas pela poluição das praias ou condições meteorológicas adversas. A península de Tróia é, inclusive, uma zona de acumulação de areias, pelo que não apresenta risco de erosão costeira. Não apresenta também arribas, pelo que se conclui que os pontos estão em conformidade. Os planos de emergência devem ser levados a cabo pela Polícia Marítima/Capitania.

#### 5.3.4 Limpeza das praias

##### 5.3.4.1 Geral

De modo a que os utilizadores da praia possam ter uma experiência positiva na praia é necessário que esta se encontre limpa e em bom estado de conservação. Não só a praia, mas também toda a sua envolvente, as infra-estruturas e serviços devem apresentar-se em bom estado de limpeza e conservação, em especial na época balnear.

O operador de praia deve nomear alguém cuja responsabilidade seja assegurar-se do cumprimento das regras de limpeza e remoção de resíduos, assegurando a boa qualidade de uso da praia. Este deve registar todas as ações de modo a tornar o processo num ciclo de melhoria contínua. Este registo deve ser periódico e deve ser documentado.

A tabela indica o requisito a cumprir neste tópico:

*Tabela 48. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.3.1 sobre a limpeza da praia)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>É da responsabilidade do operador de praia estabelecer um plano de limpeza e cumpri-lo.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. O operador de praia disponibiliza os caixotes do lixo ao longo da praia, para que os banhistas possam colocar os resíduos no local apropriado. O operador de praia contrata ainda a um operador especializado para a recolha dos mesmos, para seguidamente a Infratróia tratar do destino final dos resíduos.



Figura 51. Postos de reciclagem na praia Tróia Mar. Agosto 2018



Figura 52. Postos de reciclagem nas imediações da praia. Agosto 2018

#### 5.3.4.2 Planeamento e consequentes requisitos

Tal como mencionado anteriormente, existem vários requisitos a cumprir por parte do operador de praia. O responsável pelo planeamento de limpeza e registo deve cumprir os seguintes requisitos, mencionados na tabela apresentada abaixo:

Tabela 49. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto sobre o planeamento e seus requisitos)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Avaliar os equipamentos e pessoal de limpeza disponível;	X		X		X	
b) Frequência e tempos de serviço;	X		X		X	
c) Rotinas de limpeza;	X		X		X	
d) Recolhas de resíduos naturais;	X		X		X	
Durante a época balnear a execução das acções de limpeza, nas zonas secas e molhadas da praia, tem de envolver as seguintes actividades:						
a) Recolher os resíduos nas áreas secas e molhadas da praia;	X		X		X	
b) Relocação de areia, se necessário;	X		X		X	
c) Recolha de resíduos da água;	X		X		X	
d) Remoção apropriada de algas sem que existam impactes no ecossistema.	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. Os equipamentos de recolha de lixo são mantidos dentro do objectivo da manutenção. As rotinas de limpeza são anotadas e registadas pelos operadores e colocadas nas portas, no caso de

sanitários. Todos os resíduos são recolhidos durante a noite, de modo a que o areal esteja sempre limpo para os banhistas. Os resíduos incluem também algas e restantes resíduos marinhos que possam estar no areal. A relocação de areias não se tem revelado necessária uma vez que Tróia é uma zona de acumulação de sedimentos.

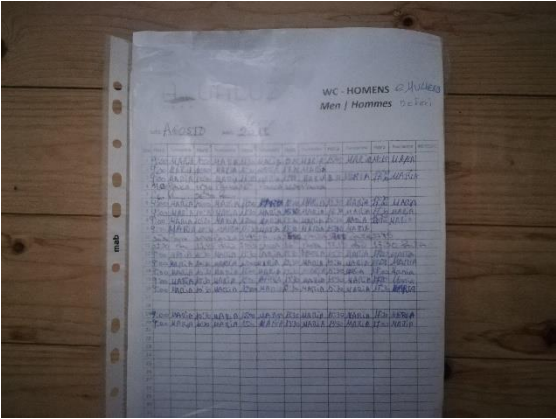


Figura 53. Registo das limpezas dos WC's de apoios de praia. Agosto 2018

#### 5.3.4.3 Limpeza de equipamentos e serviços

Todos os serviços e infra-estruturas devem fazer parte do plano de limpeza, operado pelo responsável do operador de praia. Dentro destas estruturas a norma ISO menciona as seguintes:

Tabela 50. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.3.3 sobre as limpezas das instalações e equipamentos de serviço)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
a) Casas de banho e vestiários;	X		X		X	
b) Chuveiros e lava pés;	X		X		X	
c) Caixotes do lixo e contentores;	X		X		X	
d) Acessos à praia e ao areal;	X		X		X	
e) Segurança nas instalações para os clientes e utilizadores;	X		X		X	
f) Outros equipamentos;	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. Os passadiços de acesso à praia são limpos sempre que existe deposição de areias no mesmo. As casas de banho são limpas continuamente, por rondas. Os caixotes do lixo são limpos diariamente, bem como os resíduos do areal, naturais ou artificiais.



Figura 54. Veículo de manutenção das praias de Tróia. Julho 2018

#### 5.3.4.4 Recolha e reciclagem de RSU

A recolha do lixo é um ponto importante na norma. Não só a recolha como também a selecção dos resíduos. Devem ser disponibilizados caixotes para os resíduos produzidos pelos banhistas. Estes caixotes devem ser de fácil acesso no areal de modo a evitar a deposição ilegal de lixo.

Os seguintes requisitos devem ser cumpridos:

Tabela 51. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.3.4 sobre a eliminação, recolha e reciclagem de resíduos)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Os contentores para a recolha devem estar localizados no areal da praia. Caso não se verifique, então devem estar nas entradas principais da praia.	X		X		X	
O plano do operador de praia para a recolha do lixo deve conter os seguintes pontos:	X		X		X	
a) Número de caixotes/contentores para a recolha de resíduos:	X		X		X	
1 Embalagens;	X		X		X	
2 Papel e cartão;	X		X		X	
3 Material orgânico;	X		X		X	
4 Vidro;	X		X		X	
b) Distribuição dos contentores na praia;	X		X		X	
c) A rotina da recolha de resíduos;	X		X		X	

<b>d) Recursos humanos e equipamento necessário;</b>	X		X		X	
<b>e) A entidade responsável pela recolha e gestão dos resíduos.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações.

### 5.3.5 Serviços Comerciais

#### 5.3.5.1 Geral

Os serviços comerciais são uma constante na praia, no entanto estes devem apresentar padrões de qualidade e serviço. A lista de verificação seguinte apresenta os seguintes pontos:

*Tabela 52. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.4.1 sobre os serviços comerciais gerais)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>O operador deve certificar-se de que os serviços se apresentam em boas condições de funcionamento e higiene. As anomalias encontradas devem ser registadas e mitigadas de modo a garantir a segurança dos utilizadores;</b>	X		X		X	
<b>Os resultados da supervisão devem ser transcritos para um documento com todos os registos.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações. De acordo com o programa da Bandeira Azul, a auditoria serve de base uma checklist onde serão registadas as anomalias quanto à envolvente, aos apoios de praia e equipamentos, areal e educação ambiental. No final da ficha de controlo existe ainda um espaço dedicado a comentários. A atribuição da Bandeira Azul garante a conformidade do presente ponto. Durante a época balnear existe também a manutenção dos equipamentos, de modo a que o banhista tenha a melhor experiência possível.

#### 5.3.5.2 Restauração

A tabela seguinte indica o ponto que deve ser confirmado para a certificação:

Tabela 53. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.4.2 sobre os serviços de restauração)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>A higiene deve ser uma constante nos estabelecimentos de restauração. Considera-se ainda os locais de venda de bebidas ou comida.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, pelo que não são necessárias recomendações.

#### 5.3.5.3 Zonas de conforto (assentos e sombras)

As zonas de sombra devem ser fornecidas pelo operador de praia e operadas por pessoal destacado e facilmente identificado. O ponto seguinte deve ser cumprido:

Tabela 54. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.4.3 sobre as zonas de conforto)

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>O pessoal responsável pelo serviço de sombras e espreguiçadeiras e zonas de conforto devem estar devidamente identificados. Devem estar informados das regras e preços estabelecidos.</b>		X		X		X

O presente ponto não se encontra em conformidade. Nas auditorias às praias não foi possível identificar os elementos responsáveis pela manutenção e controlo dos serviços de sombra. Recomenda-se que o staff esteja identificado com uniformes de modo a poderem ser identificados sem dificuldades e a fixação de preços e condições.

#### 5.3.5.4 Desporto e actividades de lazer

Tendo em conta que a praia é um local com imenso dinamismo, e que pode acarretar várias actividades simultâneas, também deve ser considerada a actividade desportiva. Podem ocorrer vários eventos desportivos, entre o fitness ou futebol de praia. Para que estas actividades se



desenvolvam nas melhores das condições o operador de praia deve ter em atenção a seguinte tabela:

*Tabela 55. Checklist da aplicação da norma internacional ISO 13009:2015 (Fonte: ISO 13009:2015. Ponto 6.4.4 sobre o desporto e actividades de lazer)*

Requisitos da norma ISO 13009:2015	Tróia-Mar		Tróia-Bico das Lulas		Tróia-Galé	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>As áreas direccionadas para crianças devem estar delimitadas;</b>	N/A		N/A		N/A	
<b>O operador de praia deve permitir que o utilizador seja informado do horário, funcionamento e preços das áreas desportivas, bem como as regras de utilização;</b>	N/A		N/A		N/A	
<b>O operador de praia deve preparar as actividades desportivas anualmente e deve comunicar os planos aos utilizadores;</b>	X		X		X	
<b>Durante a realização dos eventos deve existir comunicação entre a equipa para coordenar a segurança;</b>	X		X		X	
<b>Deve existir uma pessoa responsável pela manutenção dos materiais e das instalações necessárias para fornecer os serviços;</b>	X		X		X	
<b>As pessoas envolvidas na organização devem ter formação adequada ao tipo de evento;</b>	X		X		X	
<b>O operador de praia deve estabelecer os mecanismos necessários para que o evento desportivo não disturbe os restantes utilizadores da praia. Principalmente no ruído.</b>	X		X		X	

O presente ponto encontra-se em conformidade, no entanto apresenta pontos que não são aplicáveis nas praias em estudo. Não existem zonas direccionadas para crianças, portanto não existe delimitação. Existe, apenas na praia Tróia Bico das Lulas, uma zona com balizas e rede para voleibol, no areal. Essa zona é de acesso gratuito, e disponível para qualquer banhista. Sendo esse o caso, o operador apenas fornece o serviço de manutenção e segurança das balizas, não sendo necessária a colocação de informação do espaço quanto a horários e preços.





*Figura 55. Zona desportiva da praia Tróia Bico das Lulas. Julho 2018*

## 6 Conclusão

### 6.1 Requisitos gerais para a gestão de praias

O Troiaresort demonstra uma grande preocupação e qualidade na gestão das suas praias. Apesar da exigência da norma, a situação actual revela que a gestão inclui o mapa da praia, com a indicação dos seus serviços de conforto, o controlo da conservação da praia, o estabelecimento e regulação das zonas de praia, bem como equipamentos de segurança, infra-estruturas entre outros. O Troiaresort possui a maioria das exigências impostas pela norma. Não cumpre alguns dos requisitos não por falta de cuidados da parte do operador de praia, mas devido ao facto de alguns pontos não serem aplicáveis às praias em estudo. Exemplos disso são os estudos associados à identificação de risco da saúde pública relativamente à maré, características físicas da praia, erosão costeira e galgamentos marinhos e a flora e fauna circundante.

Relativamente aos planos de emergência, é recomendado que se façam simulacros na praia, que se registem esses eventos e que se avaliem. Toda a informação deve ser registada para que a melhoria seja contínua.

Considerou-se que a norma é bastante completa contudo, as situações "Não Aplicáveis" não devem ser tomadas como não-conformidades. Tendo em conta que a norma é aplicável a qualquer praia, implica que praias com diferentes características necessitem ou não de mudanças na sua gestão. Exemplo prático disso é a gestão de risco das praias de Tróia, face a uma praia que possua arribas. No presente caso não é necessária a sinalização de zonas de perigo ou tomadas de acção, contrariamente ao segundo caso. Conclui-se que em alguns aspectos a norma deve ser algo flexível.

## 6.2 Infra-estruturas das praias

Quanto às infra-estruturas, o operador de praia cumpre quase a totalidade das recomendações. É notória a falta de presença de lava pés e chuveiros na praia Tróia Bico das Lulas e a falta de chuveiros na praia Tróia Galé. Não existem também cabides ou ganchos nas casas de banho, de modo a que os utilizadores possam colocar os seus pertences, o que origina uma não conformidade. Embora seja um ponto não tão relevante face aos restantes, não deixa de ser uma exigência (e de fácil resolução). Recomenda-se ao operador de praia que coloque algo que permita o suporte dos pertences nos WC's.

A acessibilidade à água potável (através de bebedouros) poderá ser o factor mais crítico nas infra estruturas das praias. Apenas na praia Tróia Galé existe um bebedouro, a situação actual obriga, portanto, a que os banhistas tenham que se deslocar aos locais de venda. Tendo em conta que as temperaturas na região podem chegar aos 35 graus, o operador de praia deve colocar pontos de água potável de fácil acesso.

## 6.3 Prestação de serviços

Nos termos das prestações de serviços a organização cumpre os regulamentos da norma quando se trata da realização de um evento. A norma indica que deve ser cobrado, valor esse que é pago à Capitania. A norma apresenta alguma repetição, nomeadamente na manutenção de serviços, identificação de perigos e risco na segurança pública e ainda na questão dos simulacros de emergência.

O operador de praia cumpre as formalidades exigidas quanto à informação sobre os serviços, códigos de conduta, tarifas e impostos, através da constante informação disponível ao público ao longo da praia. Em termos de segurança, também existe bastante cuidado, em especial na sinalização, controlo de segurança por parte dos nadadores salvadores, equipamenos de salvamento, limpeza da praia e serviços comerciais.

Em forma de recomendação, considera-se importante a identificação constante dos trabalhadores responsáveis pela gestão das zonas de sombra e bar, uma vez que nem sempre utilizam as fardas standarizadas.

## 6.4 Comparação entre certificações

A seguinte tabela indica os pontos que a norma ISO 13009:2015 abrange, face às outras certificações utilizadas pela organização. A primeira coluna indica os elementos abrangidos pela norma internacional, e a sua relação com as restantes certificações. A última coluna, "Geral" indica o estado actual da organização em termos certificativos, face à norma em estudo. Concluimos que a norma ISO 13009:2015 iria acrescentar valor na identificação de riscos para

a saúde pública, na utilização de cacifos e balneários, nas estruturas de sombra (que embora existam não constam nas outras certificações). Adiciona valor também no sector da informação turística, nas tarifas e impostos à praia e nos serviços comerciais.

ISO 13009:2015	Bandeira Azul	Qualidade de ouro	Praia Acessível	ISO 14001:2015	Geral
Identificação de riscos para a saúde pública	✗	✗	✗	✗	✗
Planos de emergência	✓	✗	✗	✗	✓
Comunicação aos Stakeholders	✓	✗	✗	✓	✓
Promoção da praia	✓	✗	✗	✗	✓
Medição do desempenho	✓	✗	✗	✓	✓
Satisfação do cliente e feedback	✗	✗	✗	✓	✓
Serviços sanitários	✓	✗	✗	✗	✓
Água potável	✓	✗	✗	✗	✓
Cacifos e balneários	✗	✗	✗	✗	✗
Qualidade da água	✓	✓	✗	✗	✓
Estruturas de sombra	✗	✗	✓	✗	✓
Acessibilidade	✓	✗	✓	✗	✓
Restrição de veículos nas praias	✓	✗	✗	✗	✓
Estacionamento ordenado	✓	✗	✓	✗	✓
Informação turística	✗	✗	✗	✗	✗
Tarifas e impostos	✗	✗	✗	✗	✗
Código de conduta	✓	✗	✗	✓	✓
Segurança e limpeza	✓	✗	✓	✗	✓
Manutenção de infra-estruturas	✓	✗	✗	✓	✓
Informação e sinalização	✗	✗	✓	✗	✓
Serviços de emergência	✓	✗	✓	✗	✓
Eliminação e recolha de RSU	✓	✗	✗	✓	✓
Serviços comerciais	✗	✗	✗	✗	✗
Desporto e lazer	✓	✗	✗	✗	✓

#### 6.4.1 Bandeira Azul

O galardão da Bandeira Azul é possivelmente a maior aproximação da ISO 13009:2015 uma vez que faz a compilação da maior parte das exigências da norma. Os critérios de aprovação do galardão passam pela promoção de actividades de educação ambiental, estudo e informação da qualidade da água balnear, áreas sensíveis, existência de código de conduta. Possui ainda critérios na conservação e protecção das áreas sensíveis, na limpeza de praia, instalações sanitárias, presença de nadadores salvadores, planos de emergência, entre outros.

Ainda assim, a Bandeira Azul indica exigências que não se encontram na ISO 13009:

- Realização de pelo menos 6 eventos de educação ambiental
- Demonstração que possíveis descargas não afectam a qualidade da água da praia
- A comunidade integrante da praia tem de estar de acordo com as normas e legislação relativa ao tratamento de águas residuais
- Inexistência de acumulação de algas ou resíduos naturais no areal (com excepção ao uso específico)

Em suma, o galardão pode colocar-se ao mesmo nível de compromisso com a praia que a ISO 13009:2015.

#### 6.4.2 Praia Qualidade de Ouro

Este galardão, atribuído pela Quercus, avalia exclusivamente a qualidade da água balnear. A certificação tem um âmbito muito reduzido em comparação à norma ISO13009:2015, no entanto é mais exigente na avaliação da qualidade da água. Enquanto que a norma ISO apenas requer que a qualidade da água sem encontre com o previsto na lei, a Praia com Qualidade de Ouro obriga a que a praia tenha obtido valores de excelência da qualidade de água nas últimas cinco épocas balneares.

Este requisito poderia facilmente ser introduzido na norma ISO de modo a torna-la mais exigente. Este ponto não tornaria a norma mais extensa, apenas mais focado no aspecto da água. A Praia de Qualidade de Ouro, no entanto, não refere todos os outros pontos que a ISO estabelece como obrigatórios.

#### 6.4.3 Praia acessível

A certificação da Praia acessível é bastante detalhada, no entanto apenas foca na acessibilidade dos indivíduos à praia e na deslocação na mesma.

A norma ISO 13009:2015 refere a acessibilidade, no entanto não a especifica, uma vez que este tópico deve ser abordado não só nos acessos à praia, como no interior da mesma. Tal como a certificação da Praia Acessível indica, deve ser exposta a informação ao público sobre as condições de acessibilidade. Neste ponto as normas entram em concordância, no entanto a ISO 13009:2015 não explicita a acessibilidade a espaços, serviços e equipamentos de praia, instalações sanitárias adaptadas, apoio ao banho e ao passeio na praia e satisfação do utente.

A norma ISO 13009:2015 revela-se insuficiente nos requisitos à acessibilidade, comparativamente à Praia Acessível.

#### 6.4.4 ISO 14001:2015/EMAS

A norma ISO 14001 apresenta a mesma forma de gestão que a ISO 13009, no entanto aborda questões diferentes. Apesar do processo de certificação ser semelhante, apesar do compromisso de melhoria contínua, controlo e avaliação, os processos são de âmbitos diferentes. A ISO 14001:2015 está orientada para uma organização e na sua gestão de recursos, contrariamente à ISO 13009:2015 que pretende fazer a gestão da praia.

O capítulo 4 “Contexto da organização” dedica-se inteiramente a compreender a organização, o seu contexto, as suas necessidades e expectativas, bem como o âmbito do sistema ambiental. Este capítulo, embora seja de extrema importância, não se enquadra literalmente na gestão da praia. Contudo, é o perfeito complemento uma vez que permite ao operador de praia, definir metas ambientais que se podem reflectir nos consumos dos apoios de praia geridos pela mesma organização. Metas como a redução do consumo de água, a autonomia energética ou ainda o abandono dos plásticos vai permitir à ISO 13009:2015 ter uma maior eficiência. Neste caso, o cliente ficará mais satisfeito uma vez que os apoios de praia serão auto-suficientes, os consumos de água serão menores e o areal estará menos poluído por plásticos.

Na comparação de ambas as normas existem alguns pontos em comum, como a comunicação aos stakeholders, a monitorização e ciclo de melhoria, a manutenção de infra-estruturas, a recolha e eliminação de RSU. Porém, existem outros pontos que apesar de serem semelhantes, tem âmbitos diferentes. Se considerarmos o parâmetro da “Comunicação” observamos que a ISO 14001:2015 se refere à troca de informação interna, relevante apenas para o sistema de gestão ambiental a vários níveis da organização. Este parâmetro permite que a informação chegue a todos os membros da organização, para que exista uma consciencialização geral das medidas ambientais. Esta comunicação é também externa e documentada. No caso da ISO 13009:2015 a comunicação passa pela informação dos serviços prestados pela praia aos seus banhistas e quando estão disponíveis. Passa pela informação às entidades competentes das situações de emergência, à resposta a reclamações e sugestões por parte dos stakeholders, restrições legais, qualidade de água e questões ambientais. No caso da gestão da água: A ISO 14001:2015 estabelece o compromisso para o aproveitamento da água e gestão do recurso. Contrariamente à ISO 13009:2015 que apenas indica a exigência de pontos de água potável para consumo dos banhistas. Tal como indicado anteriormente, as duas certificações devem funcionar em paralelo, complementando-se e operando em modo sinérgico.

## 6.5 Inquéritos/Entrevistas

Dos 100 banhistas inquiridos foram estudados certos pontos chave de modo a compreender as motivações dos banhistas. Estudou-se ainda a sua percepção quanto às certificações de praia, às acessibilidades, aos serviços prestados nas praias entre outros factores. O inquérito foi fundamental para concluir e analisar o potencial da norma ISO 13009:2015 na organização.

Do total dos inquiridos, 41% eram do género feminino e 59% do género masculino. Todos presentes no areal da praia, em lazer. Verificou-se que a maior parte da população se encontrava na praia Tróia-Mar, a mais próxima da marina de Tróia. Os inquéritos revelaram que da totalidade de inquiridos, 71% eram passantes e 29% estavam alojados em Tróia. A praia Tróia Mar representa 69% dos indivíduos passantes, sendo estes provenientes maioritariamente de Setúbal. Verificou-se, portanto, um padrão, uma vez que quanto mais afastado da marina, menores são as pessoas que voltam para Setúbal. Neste último caso, nas praias Tróia Bico das Lulas e Tróia Galé, a maior parte dos inquiridos estavam alojados nos empreendimentos turísticos.

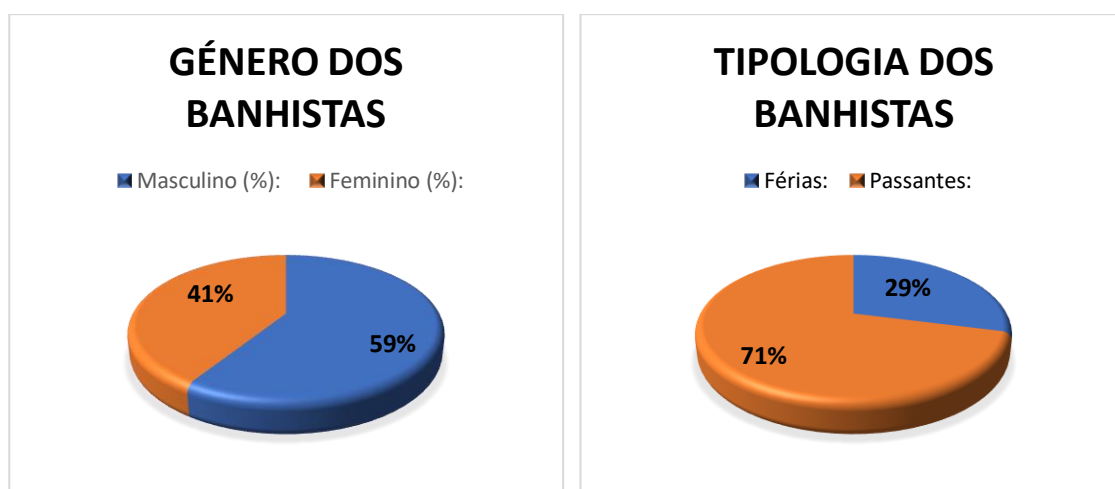


Figura 56. Género dos banhistas e Tipologia dos mesmos

Verificou-se ainda outro padrão, fundamental à decisão sobre a aplicabilidade da norma: Apenas 46% dos inquiridos sabiam identificar uma certificação ambiental de praia. Destes indivíduos, 96% conheciam o galardão da Bandeira Azul e apenas 4% o galardão da Praia com Qualidade de Ouro. Nenhum dos banhistas inquiridos tinham conhecimento da ISO 14001:2015, EMAS ou Praia Acessível. Podemos concluir que o galardão que motiva mais os banhistas a visitarem as praias certificadas é a Bandeira Azul.

Ainda assim, apenas 14% dos inquiridos escolhe a sua praia tendo em conta o reconhecimento externo da mesma. Porém, de todos os banhistas que conheciam certificações de praia, numa

escala de 1 a 5, sendo o último o valor máximo, consideraram como 4 a importância da certificação numa praia. Conclui-se que apesar de se dar uma grande importância à certificação e qualidade da praia, os banhistas não consideram esse factor na hora de escolher a sua praia.

*Tabela 56. Tabela de certificação (adaptado do inquérito realizado)*

<b>Quantos sabem o que é uma certificação de praia:</b>	<b>46 %</b>
<b>Banhistas que conhecem a B.A:</b>	43 %
<b>Banhistas que conhecem a ISO 14001:</b>	0 %
<b>Banhistas que conhecem o EMAS:</b>	0 %
<b>Banhistas que conhecem a Praia Acessível:</b>	0 %
<b>Banhistas que conhecem a Bandeira Ouro:</b>	3 %

Um dos parâmetros fundamentais na norma ISO 13009 passa pela acessibilidade. Apesar das praias estudadas fazerem esforços contínuos para que as praias sejam acessíveis a todos, 62% dos banhistas indicaram as praias como acessíveis. Esta baixa percentagem provém dos passadiços estreitos, uma vez que se torna difícil atravessar as estruturas nas horas de maior movimento nas praias. Outra dificuldade apontada é a falta de protecção lateral dos passadiços, por representar um perigo para pessoas de cadeira de rodas, ou crianças que possam cair, onde o passadiço é mais elevado. 24% dos inquiridos tem por base a acessibilidade na escolha das suas praias.

O ambiente é também um parâmetro em estudo: Foi questionada a importância geral da qualidade da água, da limpeza do areal e se os banhistas tinham em conta esses critérios para a escolha do local balnear onde passar férias. Os resultados da acessibilidade e ambiente encontram-se na tabela seguinte:

*Tabela 57. Tabela de acessibilidade (adaptado do inquérito realizado)*

<b>ACESSIBILIDADE</b>	
<b>Banhistas que consideram as praias acessíveis:</b>	62%
<b>Escolhe a praia conforme a acessibilidade:</b>	24%
<b>Importância geral da acessibilidade:</b>	4%

*Tabela 58- Tabela de ambiente (adaptado do inquérito realizado)*

<b>AMBIENTE</b>	
<b>Importância geral da qualidade da água:</b>	4,5%
<b>Escolhe a praia conforme a qualidade da água:</b>	82%
<b>Importância geral da limpeza do areal:</b>	4%
<b>Escolhe a praia conforme a limpeza do areal:</b>	73%

Quanto aos serviços prestados, foi feito, analisado no inquérito a percentagem de banhistas que utilizavam os serviços de Bar e/ou WC. A percentagem analisada foi de 67%. Todavia, desta última percentagem a média geral de classificação da manutenção foi de 4, entre 1 a 5. Quanto à deposição de lixo, os banhistas classificaram a facilidade de colocação dos seus resíduos na escala de 4. Apesar de ser fácil a sua deposição muitos banhistas consideraram a praia suja devido à existência de algas ou outros resíduos do mar.

A ISO 13009 refere ainda a necessidade de informar os banhistas. A organização disponibiliza vários painéis informativos ao longo da praia. Foi questionado aos banhistas a importância geral da informação e da presença dos mesmos. Ambas as análises tiveram uma pontuação média de 4. Contudo, a maior parte dos indagados sentia a necessidade de existir um outro aspecto informativo, mais próximo com o banhista (tal como inquéritos regulares). 86% dos banhistas estão satisfeitos com a quantidade de serviços que existem na praia, apesar de tudo, 65% dos totais inquiridos gostariam de ter um livro de sugestões na praia para poderem indicar as observações ao longo do dia. No geral consideraram, também, um 4 numa escala de importância de 1 a 5.

*Tabela 59. Tabela de serviços (adaptado do inquérito realizado)*

SERVIÇOS	
<b>Banhistas utilizadores dos serviços de praia:</b>	67%
<b>Classificação geral da manutenção de serviços:</b>	4
<b>Facilidade geral de deposição de lixo:</b>	4
<b>Importância geral da presença de painéis informativos:</b>	4
<b>Importância geral da informação dos painéis informativos:</b>	4
<b>Importância geral dos nadadores salvadores:</b>	5
<b>Satisfação de serviços nas praias:</b>	86%
<b>Importância geral dos serviços:</b>	4
<b>Banhistas que usariam um livro de sugestões/reclam:</b>	65%
<b>Importância geral do livro:</b>	4

Quanto às observações mais frequentes feitas pelos banhistas inquiridos, são representadas pela tabela seguinte:



Tabela 60. Observações gerais dos banhistas inquiridos

Observações positivas	Observações a melhorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passadiços sem protecção</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sossego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passadiços estreitos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Areal sujo (algas)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade da água</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mau cheiro da maré</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensão do areal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vista para a fábrica</li> </ul>

Apesar da maioria dos banhistas indicar que as praias são acessíveis, muitos consideraram que os passadiços deveriam ter protecções no caso de existir algum acidente a uma pessoa que utilize cadeira de rodas, de modo a esta não cair para fora da estrutura. Colocou-se ainda, por parte dos inquiridos, a hipótese do passadiço ser mais largo de modo a evitar constrangimentos na passagem de banhistas nos dois sentidos, ou ainda a passagem de carrinhos de bebés um pouco mais largos ou no caso de serem de cobertura dupla paralela.

Outro ponto a melhorar seria a condição do areal, uma vez que alguns banhistas não gostam de resíduos na areia. Neste caso não se referindo a plásticos ou outros materiais de origem antroponénica. Neste caso estamos a abordar resíduos marinhos, como algas ou outros resíduos de origem natural. 100% dos banhistas que consideraram a praia referiam apenas os resíduos naturais, uma vez que não se encontravam remanescentes de origem antropogénica no areal.

Outro ponto também apontado pelos banhistas foi o mau cheiro da maré e a vista para a fábrica. No entanto apontaram estes casos como pontualidades que não perturbavam a presença nas praias, uma vez que o cheiro da maré desaparece ao passar do tempo. A fábrica, apesar de ter um grande impacto visual nos turistas, acaba por passar despercebida com as restantes condições de tranquilidade e oferta de serviços circundantes.

## 6.6 Análise, recomendações e certificações futuras

Através da análise da checklist da ISO 13009:2015 concluiu-se que o TROIA RESORT já cumpre a maioria dos requisitos obrigatórios para uma boa gestão da praia. As certificações que a organização possui incluem a comunicação aos stakeholders, informação sobre fauna e flora, infra-estruturas de acessos, promoção de praia, códigos de conduta, serviços de desporto e lazer, entre outros. Concluímos portanto que a norma internacional vai agir maioritariamente no sentido de reunir a informação já na posse da organização, e unificá-la num só documento.

Através do estudo dos inquéritos concluiu-se que os banhistas, na sua maioria, apenas conhecem o galardão da Bandeira Azul. 54% da população inquirida não tinha conhecimento do que era uma certificação de praia. Adicionalmente, embora os inquiridos tenham classificado como 4 a importância geral das praias, apenas 24% escolhe a sua praia conforme a existência de certificação da mesma. A presença de uma nova certificação, em especial a ISO 13009 não traria qualquer peso na decisão dos banhistas. Revela-se portanto, muito mais importante outros factores não estudados na presente dissertação.

Em termos de benchmarking, a ISO 13009 iria acrescentar pouco à organização, em termos de marketing e atração turística, concluiu-se pelos inquéritos que uma certificação como a Bandeira Azul tem muito mais peso sobre os decisores. Também em questões de First Move Advantage, o TROIA RESORT já o possui, portanto a norma internacional também não traria qualquer efeito no mercado. Conclui-se portanto que a organização não necessita da certificação da ISO 13009:2015. Porém, e de modo a melhorar continuamente, a organização deve seguir as recomendações mencionadas na presente dissertação, uma vez que desta forma, embora não obtenha a certificação, permite colmatar os erros actuais.

É de extrema importância que o Troiaresort inclua nos seus planos os inquéritos on-line de satisfação das praias ou um livro de sugestões e recomendações. 65% dos banhistas indicaram que o utilizariam de modo a relatar a sua experiência balnear. Este documento é de extrema importância uma vez que iria aproximar a organização aos banhistas e utilizar o documento como fonte de informação e melhoria contínua.

O presente estudo permitiu ainda apontar algumas recomendações à norma ISO 13009:2015. O documento é bastante repetitivo na questão da manutenção dos equipamentos, serviços, entre outros. Recomenda-se a checklist inclua apenas um ponto que indique o compromisso de manutenção regular da organização face à praia e à sua envolvente. Recomenda-se ainda que a norma seja um compromisso integral na praia, não considerando apenas a época balnear. Uma praia é uma estrutura dinâmica ao longo de todo o ano, pelo que é necessário que exista qualidade e gestão da mesma fora da época balnear. Uma pré-visita às praias de Tróia no mês de Abril revelou a falta de manutenção e cuidado da praia. O registos fotográficos revela a acumulação de detritos transportados pelo mar. A norma apresenta-se importante para praias que não possuam nenhum tipo de certificação ou galardão. É importante relembrar que a presente norma só pode ser aplicada a praias urbanas. No território português, a legislação aplicada já cobre parte da norma, o que lhe retira alguma relevância, no entanto continua a ser muito importante tanto no território nacional como internacional.

Embora Tróia seja um destino inteiramente sazonal, outras praias que possam ser certificadas pela norma ISO 13009:2015 não são de destino sazonal. É importante que a norma inclua serviços mínimos de manutenção e de conduta para essas praias manterem a qualidade ao público.



*Figura 57. Detritos no areal da praia. Março 2018*



*Figura 58. Pneu abandonado no areal de praia. Março 2018*

Recomenda-se, caso o estudo seja aplicado noutras praias, que a metodologia inclua uma amostra da população mais abrangente e que se proceda à contagem de banhistas. Esta contagem deve ser feita na praia, à cabeça, com interpolação de utilizadores diários dos catamarãs da Atlantic Ferries. Consequentemente também deverão ser feitos mais inquéritos, incluindo nos hotéis onde os banhistas usualmente frequentam. Tendo em conta a constante preocupação dos plásticos, o novo inquérito deverá contemplar uma secção referente aos hábitos de uso de plásticos descartáveis nas praias, não só junto aos banhistas no areal, como os que estão a frequentar os serviços de praia, bem como os sub concessionados responsáveis pelo serviço das praias. O presente estudo deverá ser novamente abordado no futuro, após a atribuição da gestão das praias para os municípios, a 27 de Novembro de 2018, para se avaliar a melhoria ou decréscimo de qualidade nas praias. Recomenda-se, no futuro, que o estudo tenha em conta a capacidade de carga nas praias no POC, de modo a que o número de inquiridos possa ser calculado com mais precisão.

## 7 Referências bibliográficas

- Antunes, P. (2016a). Environmental strategies and business competitiveness (Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa).
- Antunes, P. (2016b). Estratégias corporativas de sustentabilidade (Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa).
- Antunes, P. (2017). Avaliação e Reporte de Sustentabilidade em Organizações. CENSE: Center for Environmental and Sustainability research (Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa).
- APA. (2014). Guia de apoio sobre a titularidade dos Recursos Hídricos. Lisboa.
- APA. (2016). LITORAL XXI Governança e Programa de Acção. Vagos: República Portuguesa.
- APA. (2018a). Delimitação do DPH. Retrieved from <https://www.apambiente.pt/index.php?ref=16&subref=7&sub2ref=1076&sub3ref=1083>
- APA. (2018b). Domínio Público Hídrico (DPH). Retrieved from <https://www.apambiente.pt/index.php?ref=16&subref=7&sub2ref=1076>
- APA. (2018c). PERFIL DE ÁGUA BALNEAR: Tróia-Bico das Lulas.
- APA. (2018d). PERFIL DE ÁGUA BALNEAR: Tróia Galé.
- APA. (2018e). PERFIL DE ÁGUA BALNEAR: Tróia Mar.
- APA. (2018f). Planos de Ordenamento da Orla Costeira. Retrieved from <https://www.apambiente.pt/index.php?ref=16&subref=7&sub2ref=10&sub3ref=94>
- APA. (2018g). Praia Acessível, Praia para Todos. Retrieved from <https://www.apambiente.pt/?ref=19&subref=138&sub2ref=766&sub3ref=817>
- Bandeira Azul. (2018a). CRITÉRIOS DE ATRIBUIÇÃO DA BANDEIRA AZUL ÀS PRAIAS 2018 (Vol. Anexo-I).
- Bandeira Azul. (2018b). Resultados da Bandeira Azul - O mar que respiramos Retrieved from [https://bandeiraazul.abae.pt/our\\_news/resultados-bandeira-azul-2018/](https://bandeiraazul.abae.pt/our_news/resultados-bandeira-azul-2018/).
- Bandeira Azul. (2018c). O que é o Programa Bandeira Azul. Retrieved from <https://bandeiraazul.abae.pt/plataforma/index.php?p=about>
- Bandeira Azul. (2018d). Quem somos. Retrieved from <https://bandeiraazul.abae.pt/sobre/>
- Birkmann, J. (2007). Risk and vulnerability indicators at different scales: Applicability, usefulness and policy implications. Bonn.
- Botero, C. (2013). Evaluación de los esquemas de certificación de playas en América Latina y

propuesta de un mecanismo para su homologacion. Universidad de Cádiz, Cadiz.

- Carapuço, A. M. M. (2005). Morfodinâmica do Vértice Noroeste da Península de Tróia (Portugal). Universidade do Algarve.
- Cardona, F. M. dos S. (2015). Avaliação do risco de erosão, galgamento e inundação costeira em áreas artificiais de Portugal continental Estratégias de adaptação face a diferentes cenários de risco (relocalização, acomodação e proteção). Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT-NOVA).
- CM. Grândola. (2013). Memória Descritiva da Proposta de Reserva Ecológica Nacional do Concelho de Grândola.
- CM. Grândola. (2018). Praias. Retrieved from <http://www.cm-grandola.pt/pages/227>
- Coelho, L. I. R. (2016). Serviços de Turismo e Gestão de Praias - Ensaio para a Certificação e Gestão Sustentável das Praias do Concelho de Silves. Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT-NOVA).
- Conselho Local de Acção Social de Grândola. (2009). Rede Social de Grândola Indicadores do Concelho.
- Dias, J. A., Polette, M., & Carmo, J. A. do. (2007). O Desafio da Gestão Costeira Integrada (1 No. 7).
- Dias, J., Rodrigues, A., & Magalhães, F. (1997). EVOLUÇÃO DA LINHA DE COSTA, EM PORTUGAL, DESDE O ÚLTIMO MÁXIMO GLACIÁRIO ATÉ À ACTUALIDADE: SÍNTESE DOS CONHECIMENTOS. Lisboa: Estudos do Quaternário.
- EMAS. (2018a). SOBRE O EMAS. Retrieved from <https://emas.apambiente.pt/content/sobre-o-emas?language=pt-pt>
- EMAS. (2018b). VANTAGENS. Retrieved from <https://emas.apambiente.pt/content/vantagens>
- Fernandes, P. O., Monte, A. P., & Castro, J. P. (2003). A região Norte de Portugal e a preferência da procura turística: Litoral versus Interior. Bragança.
- Ferreira, C. (2013). Gestão ambiental no troiaresort.Troiaresort (Faculdade de Ciências e Tecnologia).
- Governo dos Açores. (2018). Praia Acessível - Praia para Todos! Retrieved from [http://www.azores.gov.pt/Gra/SRMCT-MAR/conteudos/livres/Praia\\_Acessivel\\_Praia\\_para\\_Todos.htm](http://www.azores.gov.pt/Gra/SRMCT-MAR/conteudos/livres/Praia_Acessivel_Praia_para_Todos.htm)
- Grândola, C. . (2014). Frente Atlântica: Descubra a maior extensão de praia do país e a terceira maior do mundo. Grândola.
- Green Destinations Award & Certification Programme. (2017). 2017 Awards and Certification Programme.

- INR. (2018). Praia Acessível - Praia para Todos! Retrieved from <http://www.inr.pt/content/1/17/prai-a-acessivel-prai-a-para-todos>
- ISO. (2015a). ISO 13009:2015 (Tourism and related services — Requirements and recommendations for beach operation) (Vol. 2015). Retrieved from [www.iso.org/standard/52329.html](http://www.iso.org/standard/52329.html)
- ISO. (2015b). Sistemas de gestão ambiental Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização (ISO 14001:2015).
- ISO. (2016). Tourism for everyone with accessibility standards. Retrieved from <http://www.iso.org/news/2016/09/Ref2123.html>
- ISO. (2018). About us. Retrieved from <https://www.iso.org/about-us.html>
- ISO 13009:2015. (2015). Tourism and related services —Requirements and recommendations for beach operation. 2015-01-15.
- Khakzad, S., Pieters, M., & Balen, K. Van. (2015). Coastal cultural heritage: A resource to be included in integrated coastal zone management (Volume 118). Heverlee;Brussels; Leuven.
- Lyratzopouoou, D., & Zarotiadis, G. (2014). Black Sea: Old trade routes and current perspectives of socioeconomic co-operation. Thessaloniki.
- M. Porter & C. van der Linde. (1995). Green and Competitive: Ending the Stalemate.
- Magalhães, A. M. D. L. P. de. (2015). 2050: demografia e política ambiental. Faculdade de Ciências e Tecnologia.
- Maricato, N. A. G. (2012). O turismo em Portugal: tendências e perspectivas. Faculdade de Economia - Universidade de Coimbra.
- Melo, J. J. (2008). Os anos 90 em Portugal: a mudança de paradigma. 60 Anos pela Natureza em Portugal, 100-103 Retrieved from <http://hdl.handle.net/10362/5120>.
- Mota, P. M. F. (2016). Avaliação do desempenho das políticas de Ambiente em Portugal. Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT-NOVA).
- Oliveira, I. ., Valle, A. ., & Miranda, F. (1982). Litoral problems in the portuguese west coast.
- Pereira, A. R. (2009). O espaço litoral e a sua vulnerabilidade. Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa Faculdade de Letras.
- Pordata. (2016). Estabelecimentos hoteleiros: total e por tipo de estabelecimento. Retrieved from <https://www.pordata.pt/Municipios/Estabelecimentos+hoteleiros+total+e+por+tipo+de+estabelecimento-746>
- Praia acessível - Praia para todos. (2017). 222 ZONAS BALNEARES ACESSÍVEIS A PESSOAS COM MOBILIDADE CONDICIONADA CLASSIFICADAS NO ÂMBITO DO PROGRAMA “PRAIA ACESSÍVEL - PRAIA PARA TODOS!” NO TERRITÓRIO CONTINENTAL, AÇORES E MADEIRA.

- Quality Coast. (2015). Sustainable Tourism Best Practices: VISTAS. Retrieved from [http://www.qualitycoast.info/?page\\_id=1611](http://www.qualitycoast.info/?page_id=1611)
- Quercus. (2014). Praias Qualidade de Ouro 2014. Retrieved from <http://www.quercus.pt/praias-ouro/3676-praias-ouro>
- Quercus. (2018). Quercus classifica 390 praias nacionais com “Qualidade de Ouro” em 2018. Retrieved from <http://www.quercus.pt/praias-ouro/5604-quercus-classifica-390-praias-nacionais-com-qualidade-de-ouro-em-2018>
- Santos, F., Lopes, A. M., Moniz, G., Ramos, L., & Taborda, R. (2014). Gestão da Zona Costeira O Desafio da Mudança.
- Silva, A. R. (2016). Risco Costeiro, Vulnerabilidade Costeira, Análise Multicritério, Sistemas De Informação Geográfica, Adaptação, Análise De Custos. Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT-NOVA).
- SONAE, C. (2018). SONAE CAPITAL Áreas de Negócio. Retrieved from <http://www.sonaecapital.pt/pt/areas-de-negocio/resorts>
- SONAE Turismo. (1999). PDI: UM NOVO CONCEITO PARA TRÓIA.
- The Telegraph. (2018). 22 reasons why everyone is going to Portugal right now. The Telegraph. Retrieved from <https://www.telegraph.co.uk/travel/destinations/europe/portugal/articles/portugal-best-things-to-see-and-do/>
- Turismo de Portugal. (2017a). ESTRATÉGIA TURISMO 2027 LIDERAR O TURISMO DO FUTURO.
- Turismo de Portugal. (2017b). Visão geral Turismo em Portugal. Retrieved from [http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo\\_Portugal/visao\\_geral/Paginas/default.aspx](http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/visao_geral/Paginas/default.aspx)
- UNESCO. (2017). A UNESCO e o Ano Internacional do Turismo Sustentável. Retrieved from <http://www.unesco.org/new/pt/brasil/abou-this-office/prizes-and-celebrations/2017-international-year-of-sustainable-tourism/>
- UNESCO. (2018). Geoparques Mundiais da UNESCO. Retrieved from <http://www.unesco.org/new/pt/brasil/natural-sciences/environment/biodiversity/geoparks/>
- United Nations. (2015). TRANSFORMING OUR WORLD: THE 2030 AGENDA FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT.
- UNTWO. (2009). From Davos to Copenhagen and Beyond: Advancing Tourism’s Response to Climate Change.
- UNWTO. (2018a). Climate Change & Tourism. Retrieved from <http://sdt.unwto.org/en/content/climate-change-tourism>
- UNWTO. (2018b). Why tourism? Retrieved from <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>

WTO. (2007). CLIMATE CHANGE AND TOURISM RESPONDING TO GLOBAL CHALLENGES. Davos.

WTO. (2015). Climate Change and Tourism.

WTTC. (2017a). Travel & Tourism Economic Impact 2017 PORTUGAL.

WTTC. (2017b). Travel & Tourism Economic Impact 2017 World.

WTTC. (2017c). Travel & Tourism Global Economic Impact & Issues 2017.

ZERO. (2016). RESERVA ECOLÓGICA NACIONAL DE ALCÁCER DO SAL E GRÂNDOLA FORAM REDUZIDAS IRREGULARMENTE EM MAIS DE DOIS TERÇOS. Retrieved from <https://zero.org/reserva-ecologica-nacional-de-alcacer-do-sal-e-grandola-foram-reduzidas-irregularmente-mais-de-dois-tercos/>



## 8 Anexos

### 8.1 Questionários realizados durante a semana

Tabela 61. Questionário Tróia Mar (9h-12h)

PRAIA TRÓIA MAR	Idade	24	48	52	35	22	19	33	29
	Género	F	F	M	M	M	M	M	M
	Nacionalidade	Macedónia	Portuguesa	Brasileiro	Português	Português	Português	Português	Português
	Residência	Skopje	Lisboa	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Lisboa	Almada
	Dia semana	X	X	X	X	X	X	X	X
	Fim semana								
	Férias								
	Passante	X	X	X	X	X	X	X	X
	Barco	X	X	X	X	X	X	X	X
	Carro								
	d praia/ano	1	2	2	1	1	1	1	2
CERTIFICAÇÃO									
Sabe o que é uma certificação de praia?		NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		\	\	\	\	B.A	Praia Ouro	B.A	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		\	\	\	\	NÃO	NÃO	SIM	\
O quão importante é uma praia certificada?		\	\	\	\	4	4	5	\
ACESSIBILIDADE									
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO

Considera esta praia acessível para todos?	SIM	SIM	\	SIM	SIM	SIM	SIM	\
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?	NÃO	NÃO	\	SIM	SIM	SIM	SIM	\
O quão importante é a acessibilidade na praia?	5	3	\	4	4	4	4	\
<b>AMBIENTE</b>								
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
O quão importante é para si a qualidade da água?	5	4	4	4	4	4	5	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
O quão importante é a limpeza do areal?	4	4	3	3	3	3	4	4
<b>SERVIÇOS</b>								
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	NÃO	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	\	4	\	5	5	5	\	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	4	4	\	5	4	4	5	5
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a sua presença?	\	\	\	4	4	4	3	3
Como classifica a importância da info exposta?	\	\	\	4	4	4	4	4
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	4	5	5	5	5	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	4	4	3	4	4	4	3	3
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	SIM	NÃO
O quão importante isso seria para si ?	5	5	\	4	\	\	5	\

Tabela 62. Questionário Tróia Bico das Lulas (9h-12h)

PRAIA BICO DAS LULAS	Idade	37	58	42	31	52
	Género	M	F	M	F	M
	Nacionalidade	Português	Portuguesa	Português	Portuguesa	Português
	Residência	Norte	Cascais	Estrangeiro	Norte	Lisboa
	Dia semana	X	X	X	X	X
	Fim semana					
	Férias	X		X	X	X
	Passante		X			
	Barco		X			
	Carro	X		X	X	X
	d praia/ano	1	1	1	1	2
	CERTIFICAÇÃO					
Sabe o que é uma certificação de praia?		NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
Conhece diferentes certificações ? Quais?		\	B.A	B.A	B.A	B.A
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		\	NÃO	NÃO	NÃO	SIM
O quão importante é uma praia certificada?		\	3	4	4	4
ACESSIBILIDADE						
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO
Considera esta praia acessível para todos?		SIM	\	NÃO	SIM	\
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		SIM	\	NÃO	SIM	\
O quão importante é a acessibilidade na praia?		5	\	4	4	\
AMBIENTE						
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?		3	4	4	4	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?		SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO

O quão importante é a limpeza do areal?	5	4	4	4	3
<b>SERVIÇOS</b>					
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	4	\	\	4	4
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	5	\	5	4	4
Costuma ler os painéis informativos?	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM
O quão importante é a sua presença?	4	\	3	\	2
Como classifica a importância da info exposta?	4	\	3	\	2
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	4	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	4	3	4	5	4
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	4	3	4	5	4

Tabela 63. Questionário Tróia Galé (9h-12h)

PRAIA TRÓIA GALÉ	Idade	55	37	38
	Género	M	M	M
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Lisboa	Norte	Lisboa
	Dia semana	X	X	X
	Fim semana			

	Férias	X	X	X
	Passante			
	Barco			
	Carro	X	X	X
	d praia/ano	2	1	1
<b>CERTIFICAÇÃO</b>				
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	SIM	SIM
Conhece diferentes certificações ? Quais?		B.A	B.A	B.A
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		SIM	NÃO	SIM
O quão importante é uma praia certificada?		4	4	4
<b>ACESSIBILIDADE</b>				
Sabe o que é uma praia acessível?		NÃO	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		\	NÃO	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		\	SIM	SIM
O quão importante é a acessibilidade na praia?		\	5	4
<b>AMBIENTE</b>				
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?		4	4	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?		SIM	SIM	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?		4	4	4
<b>SERVIÇOS</b>				
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?		NÃO	SIM	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?		NÃO	SIM	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?		\	3	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?		SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?		3	5	5
Costuma ler os painéis informativos?		SIM	NÃO	NÃO

O quão importante é a sua presença?	4	\	\
Como classifica a importância da info exposta?	4	\	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	4
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	3	4	4
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	NÃO
O quão importante isso seria para si ?	4	3	\

Tabela 64. Questionário Tróia Mar (12h-15h)

PRAIA TRÓIA MAR	Idade	24	22	36	37	20	28	32	25	24
	Género	M	M	F	M	M	F	M	M	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Setúbal	Setúbal	Seixal	Seixal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal
	Dia semana	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Fim semana									
	Férias									
	Passante	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Barco	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Carro									
	d praia/ano	2	2	1	1	1	1	1	2	2
CERTIFICAÇÃO										
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO

Conhece diferentes certificações ? Quais?	B.A	B.A	\	\	\	Praia Ouro	B.A	\	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?	NÃO	NÃO	\	\	\	NÃO	NÃO	\	\
O quão importante é uma praia certificada?	4	5	\	\	\	5	5	\	\
<b>ACESSIBILIDADE</b>									
Sabe o que é uma praia acessível?	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?	SIM	\	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?	NÃO	\	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?	3	\	4	4	4	4	4	5	4
<b>AMBIENTE</b>									
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?	4	4	5	5	4	3	5	4	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?	4	3	4	4	3	4	4	4	4
<b>SERVIÇOS</b>									
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	\	5	\	\	4	4	5	5	5
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	\	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	5	5	5	5	4	4	4	3	3
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a sua presença?	\	\	\	\	3	3	4	4	3
Como classifica a importância da info exposta?	\	\	\	\	3	3	4	4	3
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	5	5	4	4	4	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	3	4	4	4	4	4	3	3	3

Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	\	\	5	5	\	4	4	4	4

Tabela 65 Questionário Tróia Bico das Lulas (12h-15)

PRAIA BICO DAS LULAS	Idade	44	49	32	22	44
	Género	F	F	M	M	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Português	Português	Portuguesa
	Residência	Lisboa	Lisboa	Gaia	Grândola	Setúbal
	Dia semana	X	X	X	X	X
	Fim semana					
	Férias	X	X	X		X
	Passante				X	
	Barco				X	
	Carro	X	X	X		X
	d praia/ano		2	1	3	
CERTIFICAÇÃO						
Sabe o que é uma certificação de praia?		NÃO	SIM	NÃO	SIM	SIM
Conhece diferentes certificações ? Quais?		\	B.A	\	B.A	B.A
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		\	SIM	\	NÃO	NÃO
O quão importante é uma praia certificada?		\	5	\	5	4
ACESSIBILIDADE						
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		NÃO	\	NÃO	SIM	NÃO
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		NÃO	\	SIM	NÃO	NÃO



O quão importante é a acessibilidade na praia?	5	\	4	5	5
<b>AMBIENTE</b>					
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?	5	3	4	5	5
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?	5	4	4	4	5
<b>SERVIÇOS</b>					
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	\	4	4	5	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	5	5	4	5	4
Costuma ler os painéis informativos?	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a sua presença?	5	\	4	3	5
Como classifica a importância da info exposta?	4	\	4	3	3
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	4	5	4
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	3	3	5	4	4
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM
O quão importante isso seria para si ?	4	\	4	\	4

Tabela 66. Questionário Tróia Galé (12-15h)

PRAIA TRÓIA GALÉ	Idade	27	32	59	49
	Género	F	M	M	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Lisboa	Madeira	Lisboa	Lisboa
	Dia semana	X	X	X	X
	Fim semana				
	Férias			X	X
	Passante	X	X		
	Barco				
	Carro	X	X	X	X
	d praia/ano	1	1	1	1
	CERTIFICAÇÃO				
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	SIM	NÃO	SIM
Conhece diferentes certificações ? Quais?		B.A	B.A	\	B.A
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		NÃO	SIM	\	NÃO
O quão importante é uma praia certificada?		3	5	\	4
ACESSIBILIDADE					
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		SIM	SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		NÃO	SIM	SIM	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		1	5	4	4
AMBIENTE					
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é para si a qualidade da água?		4	5	4	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?		NÃO	NÃO	SIM	SIM

O quão importante é a limpeza do areal?	4	4	5	5
<b>SERVIÇOS</b>				
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	\	4	\	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	5	4	4	4
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	SIM	NÃO	SIM
O quão importante é a sua presença?	\	4	\	3
Como classifica a importância da info exposta?	\	3	\	4
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	4	5	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	3	4	3	3
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	4	4	5	5

Tabela 67. Questionário Praia Tróia Mar (15h-18h)

PRAIA TRÓIA MAR	Idade	44	32	54	33	32	44	22	23
	Género	M	F	M	F	F	M	M	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Setúbal	Lisboa	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal
	Dia semana	X	X	X	X	X	X	X	X
	Fim semana								
	Férias	X							
	Passante	X	X		X	X	X	X	X
	Barco	X	X		X	X	X	X	X
	Carro	X							
	d praia/ano	1	1	2	1	1	2	1	1
CERTIFICAÇÃO									
Sabe o que é uma certificação de praia?		NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM
Conhece diferentes certificações ? Quais?		\	\	B.A	\	\	B.A	B.A	B.A
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		\	\	SIM	\	\	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é uma praia certificada?		\	\	4	\	\	4	4	4
ACESSIBILIDADE									
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		4	4	3	4	3	5	5	5
AMBIENTE									
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?		4	4	5	4	4	4	4	4

Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?	3	4	4	4	4	4	4	4
<b>SERVIÇOS</b>								
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	\	\	4	4	5	5	\	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	4	5	4	4	5	5	4	4
Costuma ler os painéis informativos?	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a sua presença?	3	4	4	\	3	\	\	\
Como classifica a importância da info exposta?	3	4	4	\	4	\	\	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	5	5	4	5	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	3	3	3	3	4	4	3	3
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante isso seria para si ?	4	4	5	4	5	4	4	4

Tabela 68. Questionário Praia Tróia Bico das Lulas (15-18h)

PRAIA BICO DAS LULAS	Idade	25	46	55	47	18
	Género	M	F	M	F	M
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Brasileiro	Brasileiro	Brasileiro
	Residência	Lisboa	Lisboa	São Paulo	São Paulo	São Paulo
	Dia semana	X	X	X	X	X
	Fim semana					
	Férias		X			
	Passante	X	X	X	X	X
	Barco	X		X	X	X
	Carro					
	d praia/ano	1	1	1	1	1
	CERTIFICAÇÃO					
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		B.A	B.A	\	\	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		NÃO	SIM	\	\	\
O quão importante é uma praia certificada?		4	5	\	\	\
ACESSIBILIDADE						
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		3	5	3	3	3
AMBIENTE						
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?		4	4	5	5	5

Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?	4	4	5	5	5
<b>SERVIÇOS</b>					
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	4	5	4	5	5
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	\	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	5	5	4	5	4
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a sua presença?	\	\	\	4	4
Como classifica a importância da info exposta?	\	\	\	4	4
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	4	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a presença dos serviços?	3	4	4	4	5
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	\	\	4	4	4

Tabela 69. Questionário Praia Tróia Galé (15h-18h)

PRAIA TRÓIA GALÉ	Idade	26	27	52
	Género	M	F	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Luzern	Luzern	Luzern
	Dia semana	X	X	X
	Fim semana			
	Férias			
	Passante	X	X	X
	Barco			
	Carro	X	X	X
	d praia/ano	1	1	1
CERTIFICAÇÃO				
Sabe o que é uma certificação de praia?		NÃO	NÃO	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		\	\	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		\	\	\
O quão importante é uma praia certificada?		\	\	\
ACESSIBILIDADE				
Sabe o que é uma praia acessível?		NÃO	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		\	NÃO	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		\	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		\	3	3
AMBIENTE				
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?		5	5	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?		SIM	SIM	SIM



O quão importante é a limpeza do areal?	5	5	4
<b>SERVIÇOS</b>			
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	SIM	SIM
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	3	3	3
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	NÃO	NÃO	NÃO
O quão fácil é a sua deposição?	5	4	4
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a sua presença?	\	5	5
Como classifica a importância da info exposta?	\	4	SIM
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	4	3	4
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	5	5	5
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	4	4	4

## 8.2 Questionários realizados durante o fim de semana

Tabela 70. Questionário Praia Tróia Mar (9h-12h)

PRAIA TRÓIA MAR	Idade	24	23	21	22	22	21	44	22
	Género	F	M	M	M	F	F	M	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Hungaro	Hungaro	Portuguesa	Portuguesa	Brasileiro	Brasileira
	Residência			Lisboa	Lisboa	Pinhal Novo	Pinhal Novo	Moita	Moita
	Dia semana								
	Fim semana	X	X	X	X	X	X	X	X
	Férias								
	Passante	X	X	X	X	X	X	X	X
	Barco	X	X	X	X	X	X	X	X
	Carro								
	d praia/ano	2	2	1	1	2	2	1	1
	<b>CERTIFICAÇÃO</b>								
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		Praia Ouro	B.A	\	\	B.A	\	B.A	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		NÃO	NÃO	\	\	NÃO	\	NÃO	\
O quão importante é uma praia certificada?		5	5	\	\	4	\	4	\
<b>ACESSIBILIDADE</b>									
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		5	5	2	2	4	4	5	5

AMBIENTE								
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?	5	5	5	5	4	4	5	5
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?	5	5	3	3	3	5	5	5
SERVIÇOS								
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	3	4	5	5	3	3	\	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão fácil é a sua deposição?	3	3	5	5	5	5	\	\
Costuma ler os painéis informativos?	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a sua presença?	4	4	\	\	\	\	3	3
Como classifica a importância da info exposta?	3	3	\	\	\	\	3	3
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	4	4	3	3	4	4	4	4
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	4	4	3	3	4	4	4	4
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	4	4	\	\	\	\	4	4

Tabela 71. Questionário Praia Tróia Bico das Lulas (9h-12h)

PRAIA BICO DAS LULAS	Idade	44	47	35	35	58
	Género	M	F	M	F	M
	Nacionalidade	Espanhola	Espanhola	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Mérida	Mérida	Sintra	Sintra	Sintra
	Dia semana					
	Fim semana	X	X	X	X	X
	Férias	X	X			
	Passante			X	X	X
	Barco			X	X	X
	Carro	X	X			
	d praia/ano	1	1	1	1	1
	CERTIFICAÇÃO					
Sabe o que é uma certificação de praia?		NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		\	\	B.A	\	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		\	\	NÃO	\	\
O quão importante é uma praia certificada?		\	\	4	\	\
ACESSIBILIDADE						
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		3	3	4	4	5
AMBIENTE						
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
O quão importante é para si a qualidade da água?		5	5	4	4	3
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM

O quão importante é a limpeza do areal?	4	4	4	4	3
<b>SERVIÇOS</b>					
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	4	4	4	4	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	4	4	5	5	4
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO
O quão importante é a sua presença?	\	\	4	4	\
Como classifica a importância da info exposta?	\	\	4	4	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	5	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	4	4	3	3	2
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO
O quão importante isso seria para si ?	\	\	4	4	\

Tabela 72. Questionário Praia Tróia Galé (9h-12h)

PRAIA TRÓIA GALÉ	Idade	33	35	18
	Género	F	M	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Alentejo	Alentejo	Alentejo
	Dia semana			
	Fim semana	X	X	X

	Férias	X	X	X
	Passante			
	Barco			
	Carro	X	X	X
	d praia/ano	1	1	2
<b>CERTIFICAÇÃO</b>				
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	SIM	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		B.A	B.A	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		SIM	SIM	\
O quão importante é uma praia certificada?		5	5	\
<b>ACESSIBILIDADE</b>				
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		4	4	3
<b>AMBIENTE</b>				
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?		4	4	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?		NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a limpeza do areal?		5	5	5
<b>SERVIÇOS</b>				
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?		SIM	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?		SIM	NÃO	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?		4	\	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?		SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?		4	4	4
Costuma ler os painéis informativos?		SIM	SIM	NÃO

O quão importante é a sua presença?	3	4	\
Como classifica a importância da info exposta?	3	4	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	4	4	4
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	4	3	4
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	NÃO
O quão importante isso seria para si ?	4	4	\

Tabela 73. Questionário Praia Tróia Mar (12h-15h)

PRAIA TRÓIA MAR	Idade	25	25	45	33	34	45	50	23
	Género	M	M	M	F	F	M	M	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Lisboa	Lisboa	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal
	Dia semana								
	Fim semana	X	X	X	X	X	X	X	X
	Férias								
	Passante	X	X	X	X	X	X	X	X
	Barco	X	X	X	X	X	X	X	X
	Carro								
	d praia/ano	2	2	1	1	1	2	2	2
CERTIFICAÇÃO									
Sabe o que é uma certificação de praia?		NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO

Conhece diferentes certificações ? Quais?	\	\	\	\	\	B.A	B.A	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?	\	\	\	\	\	SIM	SIM	\
O quão importante é uma praia certificada?	\	\	\	\	\	4	4	\
<b>ACESSIBILIDADE</b>								
Sabe o que é uma praia acessível?	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?	SIM	SIM	\	\	SIM	SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?	NÃO	NÃO	\	\	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a acessibilidade na praia?	4	3	\	\	4	4	5	4
<b>AMBIENTE</b>								
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?	5	\	\	4	4	\	\	5
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	\	\	SIM	SIM	\	\	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?	4	\	\	4	4	\	\	5
<b>SERVIÇOS</b>								
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	\	\	4	\	\	4	4	3
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	4	4	\	\	5	5	4	5
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO
O quão importante é a sua presença?	\	\	\	\	4	4	4	\
Como classifica a importância da info exposta?	\	\	\	\	4	4	4	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	4	4	4	5	5	4	4
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	3	4	4	4	SIM	4	5	5
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO



O quão importante isso seria para si ?	\	\	3	4	4	3	4	\
--	---	---	---	---	---	---	---	---

Tabela 74. Questionário Praia Tróia Bico das Lulas (12h-15h)

PRAIA BICO DAS LULAS	Idade	33	32	42	30	28
	Género	M	M	M	F	M
	Nacionalidade	Brasileiro	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Setúbal	Setúbal	Lisboa	Évora	Évora
	Dia semana					
	Fim semana	X	X	X	X	X
	Férias			X		
	Passante	X	X			X
	Barco	X	X			
	Carro			X	X	X
	d praia/ano	5	2	1	1	1
CERTIFICAÇÃO						
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		B.A	\	B.A	\	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		SIM	\	SIM	\	\
O quão importante é uma praia certificada?		5	\	4	\	\
ACESSIBILIDADE						
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Considera esta praia acessível para todos?		NÃO	SIM	NÃO	\	\
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		SIM	NÃO	NÃO	\	\
O quão importante é a acessibilidade na praia?		5	4	3	\	\

AMBIENTE					
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante é para si a qualidade da água?	5	5	5	4	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a limpeza do areal?	5	4	4	4	4
SERVIÇOS					
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	3	4	4	\	\
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	5	5	4	5	5
Costuma ler os painéis informativos?	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante é a sua presença?	3	4	5	\	\
Como classifica a importância da info exposta?	3	4	5	\	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	5	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	4	4	4	3	3
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	5	4	5	3	3

Tabela 75. Questionário Praia Tróia Galé (12h-15h)

PRAIA TRÓIA GALÉ	Idade	31	33	55	55
	Género	F	M	M	F

	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Francesa	Francesa
	Residência	Inglaterra	Inglaterra	Lyon	Lyon
	Dia semana				
	Fim semana	X	X	X	X
	Férias	X	X	X	X
	Passante				
	Barco				
	Carro	X	X	X	X
	d praia/ano	2	2	1	1
<b>CERTIFICAÇÃO</b>					
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	SIM	NÃO	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		B.A	B.A	\	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		NÃO	NÃO	\	\
O quão importante é uma praia certificada?		4	4	\	\
<b>ACESSIBILIDADE</b>					
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		NÃO	NÃO	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		5	5	3	3
<b>AMBIENTE</b>					
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?		5	5	5	5
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?		SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?		4	4	4	4
<b>SERVIÇOS</b>					
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?		NÃO	NÃO	SIM	SIM
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?		SIM	SIM	SIM	

Como classifica a sua qualidade e manutenção?	4	4	4	4
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	4	5	3	3
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a sua presença?	\	\	\	\
Como classifica a importância da info exposta?	\	\	\	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	4	4
Considera que existem serviços suficientes na praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	3	3	5	5
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	\	\	5	5

Tabela 76. Questionário Tróia MAr (15h-18h)

PRAIA TRÓIA MAR	Idade	30	30	22	25	51	50	55	49	50
	Género	M	F	M	M	F	M	F	F	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Almada	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal	Setúbal
	Dia semana									
	Fim semana	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Férias									
	Passante	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Barco	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Carro									
	d praia/ano	1	1	2	2	2	2	2	1	2

CERTIFICAÇÃO									
Sabe o que é uma certificação de praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?	\	\	B.A	B.A	\	\	\	\	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?	\	\	NÃO	NÃO	\	\	\	\	\
O quão importante é uma praia certificada?	\	\	4	4	\	\	\	\	\
ACESSIBILIDADE									
Sabe o que é uma praia acessível?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?	4	4	4	3	3	4	4	5	6
AMBIENTE									
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?	4	5	4	4	4	4	5	5	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?	4	5	4	4	4	4	5	5	4
SERVIÇOS									
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	4	4	\	3	4	4	3	5	3
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	4	4	4	4	5	5	4	4	4
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a sua presença?	\	\	\	4	3	3	4	4	4
Como classifica a importância da info exposta?	\	\	\	4	3	3	4	4	4
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	4	4	5	5	4	5	4

Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	4	4	4	3	3	4	3	3	4
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	5	5		\	\	4	5	5	5

Tabela 77. Questionário Praia Tróia Bico das Lulas (15h-18h)

PRAIA BICO DAS LULAS	Idade	24	20	59	47	33
	Género	M	M	M	F	M
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
	Residência	Lisboa	Lisboa	Lisboa	Lisboa	Lisboa
	Dia semana					
	Fim semana	X	X	X	X	X
	Férias					X
	Passante	X	X	X	X	
	Barco	X	X	X	X	
	Carro					X
	d praia/ano	1	1	1	1	2
CERTIFICAÇÃO						
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM
Conhece diferentes certificações ? Quais?		B.A	\	\	B.A	B.A
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		NÃO	\	\	NÃO	SIM
O quão importante é uma praia certificada?		5	\	\	4	4
ACESSIBILIDADE						
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM

Considera esta praia acessível para todos?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?	4	4	5	5	3
<b>AMBIENTE</b>					
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?	5	4	5	5	4
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a limpeza do areal?	4	4	4	3	4
<b>SERVIÇOS</b>					
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	4	4	4	4	5
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	4	4	5	4	4
Costuma ler os painéis informativos?	SIM	SIM	NÃO	SIM	NÃO
O quão importante é a sua presença?	3	3	\	3	\
Como classifica a importância da info exposta?	3	3	\	3	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	4	4	4	5	5
Considera que existem serviços suficientes na praia?	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante é a presença dos serviços?	4	4	4	5	5
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	SIM	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante isso seria para si ?	4	\	4	\	\

Tabela 78. Questionário Praia Tróia Galé (15h-18h)

PRAIA TRÓIA GALÉ	Idade	31	33	55	55
	Género	F	M	M	F
	Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Francesa	Francesa
	Residência	Inglaterra	Inglaterra	Lyon	Lyon
	Dia semana				
	Fim semana	X	X	X	X
	Férias	X	X	X	X
	Passante				
	Barco				
	Carro	X	X	X	X
	d praia/ano	2	2	1	1
	CERTIFICAÇÃO				
Sabe o que é uma certificação de praia?		SIM	SIM	NÃO	NÃO
Conhece diferentes certificações ? Quais?		B.A	B.A	\	\
Escolhe a praia conforme a certificação da mesma?		NÃO	NÃO	\	\
O quão importante é uma praia certificada?		4	4	\	\
ACESSIBILIDADE					
Sabe o que é uma praia acessível?		SIM	SIM	SIM	SIM
Considera esta praia acessível para todos?		NÃO	NÃO	SIM	SIM
Escolhe a sua praia conforme a acessibilidade da mesma?		SIM	SIM	NÃO	NÃO
O quão importante é a acessibilidade na praia?		5	5	3	3
AMBIENTE					
Escolhe a praia em função da qualidade da água ?		SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é para si a qualidade da água?		5	5	5	5
Escolhe a sua em função da limpeza do areal?		SIM	SIM	SIM	SIM



O quão importante é a limpeza do areal?	4	4	4	4
<b>SERVIÇOS</b>				
Escolhe a praia conforme o tipo de serviços prestados?	NÃO	NÃO	SIM	SIM
Utiliza o serviço de bar, restaurante e WC ?	SIM	SIM	SIM	
Como classifica a sua qualidade e manutenção?	4	4	4	4
Utiliza os caixotes para deposição do lixo?	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão fácil é a sua deposição?	4	5	3	3
Costuma ler os painéis informativos?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O quão importante é a sua presença?	\	\	\	\
Como classifica a importância da info exposta?	\	\	\	\
Acha que existem nadadores salvadores suficientes?	SIM	SIM	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos mesmos?	5	5	4	4
Considera que existem serviços suficientes na praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante é a presença dos serviços?	3	3	5	5
Utilizaria um livro de sugestões e reclamações da praia?	NÃO	NÃO	SIM	SIM
O quão importante isso seria para si ?	\	\	5	5